Politique québécoise de cryptographie et d'identification électronique

ÉTUDE PRÉPARATOIRE

Signature numérique

Protection de la vie privée

Enquête sur les transactions et l'identification dans un contexte d'inforoute

Rapport d'analyse descriptive

Intégrité des documents

Confidentialité des échanges

Québec

103-02021/

Enquête sur les transactions et l'identification dans un contexte d'inforoute

Rapport d'analyse descriptive

Institut de la statistique du Québec

Mai 1999

Enquête sur les transactions et l'identification dans un contexte d'inforoute

Cette enquête a été réalisée par l'Institut de la statistique du Québec, à la demande du ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux.

Contributions

De l'Institut de la statistique du Québec

Eric Lacroix
Statisticien

- Coordination de l'enquête, élaboration du plan de sondage, échantillonnage, production des estimations, analyse des données et rédaction du rapport

Marie-Claude Dumais
Chargée d'enquête

- Travaux sur le questionnaire et gestion de la collecte

Du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

Stéphane Couture
Analyste-conseil, Direction de la veille stratégique

- Travaux sur le questionnaire

Avant-propos

Adoptée en 1998, la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information* précise que le ministère de la Culture et des Communications doit voir à l'élaboration d'une politique québécoise de cryptographie et d'identification électronique favorisant, à la fois, le développement économique, le respect de la vie privée, le maintien de la sécurité publique et la protection des droits d'auteur. Cette responsabilité incombe maintenant au ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux.

Dans le cadre de l'élaboration de cette politique, le Ministère a sollicité l'appui de l'Institut de la statistique du Québec pour la réalisation d'une enquête probabiliste auprès de la population québécoise. L'enquête devait permettre, d'une part, de connaître les habitudes des Québécois en matière de transactions et d'identification personnelle et, d'autre part, de mesurer certaines perceptions relatives aux transactions sur les inforoutes.

Le présent rapport dévoile les résultats de cette enquête. L'Institut de la statistique du Québec tient à remercier les quelque 2 000 Québécoises et Québécois de 18 ans et plus qui, en acceptant d'y prendre part, ont contribué à son succès. En rassemblant une information de qualité, traitée avec des méthodes statistiques rigoureuses, ce rapport constitue un bon point de départ pour quiconque désire réfléchir sur la problématique des transactions et de l'identification dans un contexte d'inforoute.

Table des matières

Contexte et objectifs ***11***

Concepts et définitions ***15***

Les faits saillants ***21***

Chapitre 1 : Les transactions en général ***27***

1.1 Les achats de biens et services *29*
1.2 Les retraits d'argent *33*
1.3 Les dépôts d'argent ou transferts de fonds *36*
1.4 Le paiement de factures de services publics *40*
1.5 Le paiement de comptes de cartes de crédit *45*
1.6 Le changement de mode de paiement *48*

Chapitre 2 : Les cartes de services ***49***

2.1 Le moyen d'identification le plus demandé *52*
2.2 Le moyen d'identification préféré *53*
2.3 Les raisons de préférer une carte plutôt qu'une autre *54*
2.4 Une carte unique pour l'accès aux services gouvernementaux *55*
2.5 L'utilisation de cette carte unique pour l'accès aux biens et services du secteur privé *56*
2.6 L'opinion relative à certains énoncés concernant la carte unique *57*
2.7 Les renseignements pouvant apparaître sur la carte unique *61*
2.8 L'organisme chargé de gérer la carte unique *68*

Chapitre 3 : Le commerce électronique sur Internet ***69***

3.1 L'utilisation d'Internet au Québec *71*
3.2 Le commerce électronique *73*
3.3 Les obstacles au commerce électronique *76*

Chapitre 4 : Les renseignements personnels et la vie privée ***79***

4.1 La connaissance des mécanismes de protection de la vie privée *81*
4.2 La confiance lors des transactions hors Québec *82*
4.3 Les mécanismes de protection sur Internet *82*

Chapitre 5 : Portrait sociodémographique des répondants ***85***

Chapitre 6 : La méthodologie de l'enquête ***89***

6.1 La préparation de l'enquête *91*
6.2 La collecte des données *93*
6.3 L'estimation *95*
6.4 La qualité des estimations *96*

Annexe 1 : Le questionnaire ***101***

Liste des figures

Figure 1.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services au cours des trois derniers mois, selon divers modes* ____ *29*

Figure 1.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au cours des trois derniers mois, selon divers modes* ____ *33*

Figure 1.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou transferts de fonds au cours des trois derniers mois, selon divers modes* ____ *36*

Figure 1.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au cours des trois derniers mois, selon divers modes* ____ *40*

Figure 1.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au cours des trois derniers mois, selon divers modes* ____ *45*

Figure 2.6 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus d'accord (très / assez) avec certains énoncés concernant la carte unique* ____ *57*

Figure 2.7 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus d'accord (très / assez) pour que certains éléments apparaissent sur la carte unique d'accès aux services* ____ *61*

Figure 2.8 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui font confiance (très / assez) à certains organismes pour gérer la carte unique d'accès aux services* ____ *68*

Figure 3.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord (très / assez) avec certains énoncés présentant des obstacles au commerce électronique* ____ *76*

Liste des tableaux

Tableau 1.1.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services en magasin au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage* ____ 29

Tableau 1.1.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par catalogue au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 30

Tableau 1.1.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par téléphone ou télécopieur au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 31

Tableau 1.1.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 32

Tableau 1.2.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au comptoir au cours des trois derniers mois, selon la région de résidence* ____ 33

Tableau 1.2.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 34

Tableau 1.2.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent chez un commerçant acceptant la carte de débit au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 35

Tableau 1.3.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds au comptoir, au cours des trois derniers mois* ____ 36

Tableau 1.3.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 37

Tableau 1.3.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds pré autorisés, au cours des trois derniers mois* ____ 38

Tableau 1.3.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds par téléphone au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 38

Tableau 1.3.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 39

Tableau 1.4.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par courrier postal au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage* ____ 41

Tableau 1.4.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au comptoir au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* ____ 41

Tableau 1.4.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage* ____ 42

Tableau 1.4.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par retrait pré autorisé au cours des trois derniers mois, selon la région de résidence* ____ 43

Tableau 1.4.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par téléphone au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage* 43
Tableau 1.4.6 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques* 44
Tableau 1.5.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par courrier postal, au cours des trois derniers mois* 45
Tableau 1.5.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au comptoir, au cours des trois derniers mois* 46
Tableau 1.5.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au guichet automatique, au cours des trois derniers mois* 46
Tableau 1.5.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par retrait pré autorisé, au cours des trois derniers mois* 47
Tableau 1.5.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par téléphone, au cours des trois derniers mois* 47
Tableau 1.5.6 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par Internet, au cours des trois derniers mois, selon le sexe* 47
Tableau 1.6 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent vouloir changer de mode de paiement de factures et nouveaux modes privilégiés* 48
Tableau 2.1 *Moyens d'identification les plus demandés* 52
Tableau 2.1.1 *Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qui leur est le plus souvent demandée, selon le revenu du ménage* 52
Tableau 2.2 *Moyens d'identification préférés* 53
Tableau 2.2.1 *Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qu'ils préfèrent présenter lorsqu'on leur donne le choix, selon le revenu du ménage* 53
Tableau 2.2.2 *Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qu'ils préfèrent présenter lorsqu'on leur donne le choix, selon certaines caractéristiques* 54
Tableau 2.3 *La principale raison de préférer une carte plutôt qu'une autre* 55
Tableau 2.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour qu'il y ait une carte unique donnant accès à l'ensemble des services gouvernementaux* 55
Tableau 2.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui seraient d'accord pour que la carte unique soit également utilisée pour acquérir des biens et services du secteur privé* 56
Tableau 2.6.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes », selon certaines caractéristiques* 58
Tableau 2.6.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État »* 58

Tableau 2.6.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises », selon certaines caractéristiques* 59

Tableau 2.6.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens »* 59

Tableau 2.6.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus»* 60

Tableau 2.7.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la photo du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 62

Tableau 2.7.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que les nom et prénom apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 62

Tableau 2.7.3 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que l'adresse apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 63

Tableau 2.7.4 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la date de naissance apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 64

Tableau 2.7.5 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que le lieu de naissance apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 64

Tableau 2.7.6 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la taille ou la couleur des yeux apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 65

Tableau 2.7.7 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que l'état civil apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 66

Tableau 2.7.8 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que certaines données biométriques apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 67

Tableau 2.7.9 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour qu'un numéro d'identité apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques* 67

Tableau 3.1.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà utilisé le réseau Internet, selon certaines caractéristiques* 71

Tableau 3.1.2 *Utilisation d'Internet au cours des six derniers mois par les Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà utilisé ce réseau* 72

Tableau 3.2.1 *Parmi les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, proportion qui a déjà utilisé ce réseau pour se renseigner sur un bien ou service, selon certaines caractéristiques* 73

Tableau 3.2.2 *Parmi les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, proportion qui a déjà pris la décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet, selon certaines caractéristiques* 74

Tableau 3.2.3 *Moyens de commander ou de payer utilisés par les Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà pris la décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet* 74

Tableau 3.2.4 *Proportion d'internautes québécois qui ont déjà effectué des transactions financières sur Internet* 75

Tableau 3.2.5 *Proportion d'internautes québécois qui ont déjà effectué des transactions non financières avec le gouvernement sur Internet, selon le sexe* 75
Tableau 4.1 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent connaître l'existence des mécanismes de protection de la vie privée et des renseignements personnels, selon le revenu* 81
Tableau 4.2 *Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent faire confiance (très /assez) à la protection dont ils bénéficient lorsqu'ils font des transactions avec des organisations situées hors Québec, selon le sexe* 82
Tableau 4.3.1 *Proportion des internautes québécois qui croient que les protections garanties par les lois au Québec devraient également s'appliquer à leurs transactions sur Internet* 82
Tableau 4.3.2 *Proportion des internautes québécois qui sont satisfaits (très / assez) à l'égard des moyens existants pour assurer la protection de la vie privée et des renseignements personnels sur Internet* 83
Tableau 5.1 *Distribution des répondants (nombre et proportion), selon certaines caractéristiques* 86
Tableau 5.1 (suite) *Distribution des répondants (nombre et proportion), selon certaines caractéristiques* 87
Tableau 6.1 *Description de l'univers de sondage, de la stratification et de la taille d'échantillon visée* 92
Tableau 6.2 *Résultats de la collecte* 94

CONTEXTE ET OBJECTIFS

En 1998, l'article 4.8 de la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information* confiait au ministère de la Culture et des Communications la responsabilité d'élaborer une politique québécoise de cryptographie et d'identification électronique. Depuis décembre 1998, cette responsabilité incombe au ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux. La présente enquête s'inscrit dans le cadre de l'élaboration de cette politique.

On comprend aisément que la cryptographie et l'identification électronique ne soient pas au cœur des préoccupations quotidiennes de la grande majorité de la population québécoise. Par conséquent, il aurait été illusoire de croire qu'une enquête probabiliste faite par téléphone permettrait d'étudier ces problématiques de fond en comble. **Dans cette optique, l'enquête devait se consacrer à étudier des comportements, des attitudes et des opinions « mesurables » dans la vie de tous les jours, afin d'établir un parallèle avec les nouveaux modes de transaction électronique**.

Les objectifs particuliers de l'enquête sont les suivants :

- mesurer les habitudes des internautes québécois en matière de commerce électronique et les habitudes de la population en général en matière de transactions et de paiements. Ces mesures permettront de déterminer les obstacles dans le passage vers le commerce électronique ainsi que le niveau potentiel d'utilisation de ce type de commerce au Québec.

- mesurer le niveau d'utilisation des cartes de services ou d'identité et le degré de réceptivité à l'égard d'une carte de services unique, ainsi que le niveau de confiance des Québécois envers certaines institutions. Ces résultats aideront à préciser, dans le cadre de la politique d'identification électronique, les rôles éventuels que pourraient jouer certaines institutions québécoises dans l'identification électronique du citoyen.

- connaître certaines préoccupations des Québécois quant à la protection des renseignements personnels et la vie privée sur Internet.

Ce rapport présente une analyse descriptive des résultats de l'enquête, sans toutefois établir le parallèle entre les réalités mesurées et d'éventuels comportements à l'égard des nouveaux modes de transaction électronique[1]. Bien entendu, le présent document pourra s'avérer très utile pour guider une réflexion sur ce sujet, laquelle relèvera davantage du domaine sociologique que de celui de la statistique descriptive.

La présentation des résultats suit le même ordre que le questionnaire qui est fourni en annexe. Ainsi, le premier chapitre traite des transactions en général; le second étudie les moyens d'identification les plus utilisés; le troisième examine le degré de réceptivité à l'égard de la carte unique d'accès aux services gouvernementaux; le quatrième traite de commerce électronique et de transactions sur le réseau Internet, alors que le cinquième considère certaines questions

[1] Ces parallèles, ainsi que les autres éléments d'analyse contextuelle font l'objet d'un rapport intitulé « Les Québécois face aux inforoutes : Tendances et perceptions dans un contexte de transactions électroniques et d'identification », publié en même temps que ce rapport.

relatives à la protection de la vie privée et des renseignements personnels. Enfin, le chapitre 6 présente un portrait socio-démographique des répondants de l'enquête.

La méthodologie de l'enquête est expliquée au chapitre 7. À cet égard, il importe de souligner que :

- la collecte des données a été effectuée, par téléphone, pendant une période de quatre semaines, soit du 6 au 31 janvier 1999;
- un total de 2 004 entrevues ont été réalisées, en tout ou en partie, pour un taux de réponse de 61,7%.

Pour favoriser la compréhension des résultats présentés dans les tableaux, quelques indications sur leur teneur seront utiles. D'abord, tous les tableaux présentent une estimation globale et des estimations par région de résidence, sexe ou revenu du ménage. **Chaque estimation est accompagnée d'une marge d'erreur.** Cette marge d'erreur sert à définir un intervalle de confiance à un niveau de 95 %. Par exemple, si un tableau indique que l'estimation ponctuelle pour une proportion quelconque est de 75 % et précise que la marge d'erreur correspondante est de 2 %, on doit conclure que l'on est assuré, à un niveau de confiance de 95 %, que la vraie valeur du paramètre se situe entre 73 % et 77 % (75 % ± 2 %).

Par ailleurs, dans les tableaux, une cote permet de statuer rapidement sur la précision de l'estimation ponctuelle présentée. La cote 1 indique que l'estimation est très fiable, alors que la cote 4 signifie qu'il faut faire preuve de prudence dans l'usage du résultat, quitte à ne l'utiliser que lorsqu'il est accompagné de sa marge d'erreur.

Finalement, des tests statistiques[2] ont permis de déterminer les tableaux où il y avait des différences significatives (entre les régions, les deux sexes ou les tranches de revenus, selon le cas). Afin d'alléger le texte, il n'a pas été jugé nécessaire de répéter les hypothèses testées. **Il faut comprendre que partout où il est question de différences statistiques, des tests ont été effectués et se sont révélés concluants**. Dans tous les autres cas, les tests n'étaient pas significatifs ou, alors, l'information montrait peu de pertinence à l'analyse du contexte.

[2] Test du Chi-carré pour les proportions avec l'ajustement de Satterthwaite pour tenir compte du plan de sondage.

CONCEPTS ET DÉFINITIONS

La région de résidence

Concept

Le territoire québécois a été divisé en sept régions basées sur le concept statistique des régions métropolitaines de recensement défini et utilisé par Statistique Canada. Cette division permet de comparer la région de la métropole (région métropolitaine de recensement de Montréal) avec la région de la capitale (région métropolitaine de recensement de Québec), avec les autres centres urbains du Québec ainsi qu'avec le reste du territoire.

Définition

La variable *région de résidence* a donc sept modalités :

- RMR de Montréal
- RMR de Québec
- RMR de Trois-Rivières
- RMR d'Ottawa – Hull (partie québécoise)
- RMR de Sherbrooke
- RMR de Chicoutimi – Jonquière
- Ailleurs au Québec

Les deux tableaux qui complètent cette section présentent la liste exhaustive des municipalités appartenant aux six régions métropolitaines de recensement.

Les internautes québécois

Dans le cadre du présent rapport, à moins d'indication contraire dans le texte, un internaute québécois est défini comme : tout Québécois ou Québécoise de 18 ans et plus ayant utilisé Internet au moins une fois au cours des six derniers mois.

QUEBEC	OTTAWA-HULL(Au Québec)	CHICOUTIMI-JONQUIERE	SHERBROOKE	TROIS-RIVIERES
BEAUPORT	AYLMER	CHICOUTIMI	ASCOT	BECANCOUR
BERNIERES-SAINT-NICOLAS	BUCKINGHAM	JONQUIERE	ASCOT CORNER	CAP-DE-LA-MADELEINE
BOISCHATEL	CANTLEY	LA BAIE	BROMPTON	CHAMPLAIN
CAP-ROUGE	CHELSEA	LAC-KENOGAMI	BROMPTONVILLE	POINTE-DU-LAC
CHARLESBOURG	GATINEAU	LAROUCHE	COMPTON STATION	SAINTE-MARTHE-DU-CAP
CHARNY	HULL	LATERRIERE	DEAUVILLE	SAINT-LOUIS-DE-FRANCE
CHATEAU-RICHER	LA PECHE	SAINT-FULGENCE	FLEURIMONT	SAINT-MAURICE
FOSSAMBAULT-SUR-LE-LAC	MASSON-ANGERS	SAINT-HONORE	HATLEY	TROIS-RIVIERES
LAC-BEAUPORT	PONTIAC	SHIPSHAW	LENNOXVILLE	TROIS-RIVIERES-OUEST
LAC-DELAGE	VAL-DES-MONTS	TREMBLAY	NORTH HATLEY	WOLINAK
LAC-SAINT-CHARLES			ROCK FOREST	
LAC-SAINT-JOSEPH			SAINT-DENIS-DE-BROMPTON	
L'ANCIENNE-LORETTE			SAINT-ELIE-D'ORFORD	
L'ANGE-GARDIEN			SHERBROOKE	
LEVIS			STOKE	
LORETTEVILLE			WATERVILLE	
NOTRE-DAME-DES-ANGES				
PINTENDRE				
QUEBEC				
SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES				
SAINTE-BRIGITTE-DE-LAVAL				
SAINTE-CATHERINE-DE-LA-JACQUES-CARTIER				
SAINTE-FAMILLE				
SAINTE-FOY				
SAINTE-HELENE-DE-BREAKEYVILLE				
SAINT-EMILE				
SAINTE-PETRONILLE				
SAINT-ETIENNE-DE-BEAUMONT				
SAINT-ETIENNE-DE-LAUZON				
SAINT-FRANCOIS				
SAINT-GABRIEL-DE-VALCARTIER				
SAINT-JEAN				
SAINT-JEAN-CHRYSOSTOME				
SAINT-JOSEPH-DE-LA-POINTE-DE-LEVY				
SAINT-LAMBERT-DE-LAUZON				
SAINT-LAURENT				
SAINT-PIERRE				
SAINT-REDEMPTEUR				
SAINT-ROMUALD				
SHANNON				
SILLERY				
STONEHAM-ET-TEWKESBURY				
VAL-BELAIR				
VANIER				
WENDAKE				

MONTREAL

ANJOU	L'ILE-DORVAL	SAINTE-JULIE
BAIE-D'URFE	L'ILE-PERROT	SAINTE-MARTHE-SUR-LE-LAC
BEACONSFIELD	LONGUEUIL	SAINTE-THERESE
BEAUHARNOIS	LORRAINE	SAINT-EUSTACHE
BELLEFEUILLE	MAPLE GROVE	SAINT-GERARD-MAJELLA
BELOEIL	MASCOUCHE	SAINT-HUBERT
BLAINVILLE	MCMASTERVILLE	SAINT-ISIDORE
BOISBRIAND	MELOCHEVILLE	SAINT-JEROME
BOIS-DES-FILION	MELOCHEVILLE	SAINT-JOSEPH-DU-LAC
BOUCHERVILLE	MERCIER	SAINT-LAMBERT
BROSSARD	MIRABEL	SAINT-LAURENT
CANDIAC	MONTREAL	SAINT-LAZARE
CARIGNAN	MONTREAL-EST	SAINT-LEONARD
CHAMBLY	MONTREAL-NORD	SAINT-MATHIAS-SUR-RICHELIEU
CHARLEMAGNE	MONTREAL-OUEST	SAINT-MATHIEU
CHATEAUGUAY	MONT-ROYAL	SAINT-MATHIEU-DE-BELOEIL
COTE-SAINT-LUC	MONT-SAINT-HILAIRE	SAINT-PHILIPPE
DELSON	NOTRE-DAME-DE-BON-SECOURS	SAINT-PIERRE
DEUX-MONTAGNES	NOTRE-DAME-DE-L'ILE-PERROT	SAINT-PLACIDE
DOLLARD-DES-ORMEAUX	OKA	SAINT-SULPICE
DORVAL	OKA	SENNEVILLE
GORE	OTTERBURN PARK	TERRASSE-VAUDREUIL
GREENFIELD PARK	OUTREMONT	TERREBONNE
HAMPSTEAD	PIERREFONDS	VARENNES
HUDSON	PINCOURT	VAUDREUIL-DORION
KAHNAWAKE	POINTE-CALUMET	VAUDREUIL-SUR-LE-LAC
KANESATAKE	POINTE-CLAIRE	VERDUN
KIRKLAND	POINTE-DES-CASCADES	WESTMOUNT
LA PLAINE	REPENTIGNY	
LA PRAIRIE	RICHELIEU	
LACHENAIE	ROSEMERE	
LACHINE	ROXBORO	
LAFONTAINE	SAINT-AMABLE	
LASALLE	SAINT-ANTOINE	
L'ASSOMPTION	SAINT-ANTOINE-DE-LAVALTRIE	
LAVAL	SAINT-BASILE-LE-GRAND	
LAVALTRIE	SAINT-BRUNO-DE-MONTARVILLE	
LE GARDEUR	SAINT-COLOMBAN	
LEMOYNE	SAINT-CONSTANT	
LERY	SAINTE-ANNE-DE-BELLEVUE	
LES CEDRES	SAINTE-ANNE-DES-PLAINES	
L'ILE-BIZARD	SAINTE-CATHERINE	
L'ILE-CADIEUX	SAINTE-GENEVIEVE	

LES FAITS SAILLANTS

Les faits saillants sont regroupés et présentés selon les sujets abordés dans le questionnaire.

Les transactions en général

- Au cours des trois derniers mois, pour effectuer des **achats de biens et services**, les Québécois de 18 ans et plus ont eu recours aux moyens suivants :
  - directement au magasin (95%)
  - par catalogue (20%)
  - par téléphone ou télécopieur (15%)
  - par Internet (3%)
- Au cours des trois derniers mois, pour effectuer des **retraits d'argent**, les Québécois de 18 ans et plus ont eu recours aux moyens suivants :
  - au guichet automatique (80%)
  - chez un commerçant acceptant la carte de débit (64%)
  - au comptoir (59%)
- Au cours des trois derniers mois, pour effectuer des **dépôts d'argent ou transferts de fonds**, les Québécois de 18 ans et plus ont eu recours aux moyens suivants :
  - au guichet automatique (56%)
  - par dépôt pré-autorisé (55%)
  - au comptoir (51%)
  - par téléphone (7%)
  - par Internet (3%)
- Au cours des trois derniers mois, pour effectuer le **paiement de factures de services publics**, les Québécois de 18 ans et plus ont eu recours aux moyens suivants :
  - au guichet automatique (44%)
  - au comptoir (40%)
  - par retrait pré-autorisé (33%)
  - par courrier postal (31%)
  - par téléphone (9%)
  - par Internet (3%)
- Au cours des trois derniers mois, pour effectuer le **paiement de comptes de cartes de crédit**, les Québécois de 18 ans et plus ont eu recours aux moyens suivants :
  - au comptoir (44%)
  - au guichet automatique (40%)
  - par courrier postal (32%)
  - par téléphone (8%)
  - par retrait pré-autorisé (7%)
  - par Internet (3%)
- Au cours des six prochains mois, 9% de ceux qui paient des factures ou des comptes prévoient changer de mode de paiement. Parmi ceux-ci, 31% vont opter pour le paiement sur Internet et 27% pour le paiement par téléphone.

Les cartes de services

- À des fins d'identification, pour compléter une transaction, les **cartes les plus demandées** sont :
  - le permis de conduire (57%)
  - la carte d'assurance-maladie (20%)
  - la carte d'assurance sociale (6%)
- Si on leur donne le choix, les Québécois **préfèrent présenter les cartes suivantes** :
  - le permis de conduire (58%)
  - la carte d'assurance-maladie (25%)
  - la carte d'assurance sociale (6%)
- La grande majorité (76%) des Québécois **seraient d'accord pour qu'il y ait une seule carte donnant accès aux services gouvernementaux**. Quant à utiliser cette carte pour l'accès à des biens et services du secteur privé, les opinions sont plus nuancées, l'hypothèse reçoit l'appui d'une proportion de 50%.
- Quels **éléments pourraient apparaître sur cette carte** pour en identifier le détenteur? Si tous les éléments proposés recueillent l'approbation d'une majorité, certains reçoivent un appui plus marqué :
  - les nom et prénom (97%)
  - la photo (96%)
  - la date de naissance (83%)
  - la taille ou la couleur des yeux (81%)
  - un numéro d'identité (77%)
  - l'adresse (73%)
  - le lieu de naissance (59%)
  - l'état civil (53%)
  - certaines mesures biométriques (52%)
- Quatre organismes **inspireraient confiance** à une majorité de Québécois de 18 ans et plus pour gérer cette carte unique d'accès aux services :
  - la Régie de l'assurance-maladie du Québec (81%)
  - le Directeur de l'état civil (73%)
  - la Société de l'assurance-automobile du Québec (67%)
  - le gouvernement fédéral (57%)

Le commerce électronique sur Internet

- Quatre Québécois sur dix (42%) **ont déjà utilisé Internet**. Parmi ceux-ci, près de la moitié (49%) l'utilisent au moins une fois par semaine.
- Parmi les Québécois **qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois** :
  - 59% se sont déjà renseignés sur un bien ou service par l'entremise d'Internet
  - 20% ont pris une décision d'achat à la suite d'une consultation Internet
  - Ceux qui ont pris des décisions d'achat ont conclu ces transactions selon les modes suivants : directement sur Internet (53%), en se déplaçant au magasin (52%), par téléphone ou télécopieur (40%), sur réception de la facture (27%)
  - 10% ont fait des transactions financières sur Internet
  - 15% ont fait des transactions non financières avec le gouvernement
- L'enquête a permis de mesurer **l'accord avec certains énoncés décrivant des obstacles au commerce électronique** sur Internet. Les quatre énoncés qui ont reçu le plus haut taux d'accord sont :
  - Je préfère les contacts personnels (81%)
  - Je préfère prendre connaissance du produit et service sur place (80%)
  - Je crains que mon numéro de carte de crédit soit intercepté sur Internet (80%)
  - Je crains d'être victime d'une fraude si je fais des achats sur Internet (75%)

Les renseignements personnels et la vie privée

- Sept Québécois sur dix (71%) déclarent être **au courant de l'existence des lois visant à protéger** la vie privée et les renseignements personnels.
- Quatre sur dix (39%) **se sentent en confiance** lorsqu'ils effectuent des transactions avec des organisations situées à l'extérieur du Québec.
- La presque totalité (95%) des internautes québécois croient que les protections garanties par les lois au Québec **devraient aussi s'appliquer sur Internet**.
- Une proportion de 40% des internautes se déclarent **satisfaits à l'égard des moyens existants** pour assurer la protection de leur vie privée lors de leurs transactions sur Internet.

CHAPITRE 1 :
LES TRANSACTIONS EN GÉNÉRAL

Ce premier chapitre présente les niveaux d'utilisation de différents modes de transaction par les Québécois de 18 ans et plus. Précisément, cette section du sondage vise à mesurer les habitudes de transaction des Québécois, selon divers modes d'achat, de paiement de factures, de dépôt et de retrait d'argent. Ces mesures permettront de comprendre le degré d'adoption des nouvelles façons de faire en cette matière. Ainsi, il sera possible de prévoir la vitesse à laquelle les Québécois pourraient adopter le commerce électronique comme mode de transaction.

Les résultats révèlent que la presque totalité (95%) des Québécois de 18 ans et plus ont fait des achats *en magasin* au cours des trois derniers mois. Au cours de cette période, les autres façons d'acheter ont été moins populaires : un peu moins de 20% pour les achats *par catalogue, par téléphone ou télécopieur*, et moins de 5% pour les achats *par Internet*.

Pour les retraits d'argent au cours des trois derniers mois, le *guichet automatique* est le moyen le plus utilisé, avec un taux évalué à 80%, suivi du *retrait chez un commerçant acceptant la carte de débit* (64%). Autrefois seul moyen disponible, le *retrait au comptoir d'une succursale bancaire* présente pour sa part un taux d'utilisation de 59%.

Pour les dépôts d'argent au cours des trois derniers mois, les résultats sont un peu différents. Les dépôts ou transferts de fonds *au guichet automatique, au comptoir* ou *par dépôt pré-autorisé* se trouvent à peu près à égalité, avec des taux d'utilisation dépassant légèrement 50%. En revanche, le *téléphone* ou *Internet* sont sensiblement moins utilisés, avec des taux sous la barre du 10%.

On apprend ensuite que plus de huit Québécois sur dix paient eux-mêmes des factures de services publics. À cet égard, le *guichet automatique* (44%) et le *comptoir* (40%) sont les deux modes de paiement les plus utilisés. Viennent ensuite le paiement *par retrait pré-autorisé* (33%) et le *courrier postal* (31%). Le *téléphone* et *Internet* sont ici encore les moins utilisés, avec des taux respectifs de 9% et de 3%.

Les deux tiers des Québécois utilisent des cartes de crédit et en paient eux-mêmes les comptes. Comme modes de paiement, le *comptoir* (44%) et le *guichet automatique* (40%) sont les plus utilisés. Vient ensuite le paiement par le *courrier postal* (32%). Le *téléphone* (8%), le *retrait pré-autorisé* (7%) et *Internet* (3%) présentent les taux d'utilisation les plus faibles.

Enfin, les derniers résultats du chapitre permettent de constater que près de 9% des Québécois qui paient des factures prévoient changer de mode de paiement au cours des six prochains mois. *Internet* (31%), le *téléphone* (27%) et le *guichet automatique* (21%) devraient voir leur popularité augmenter comme moyens de payer les comptes.

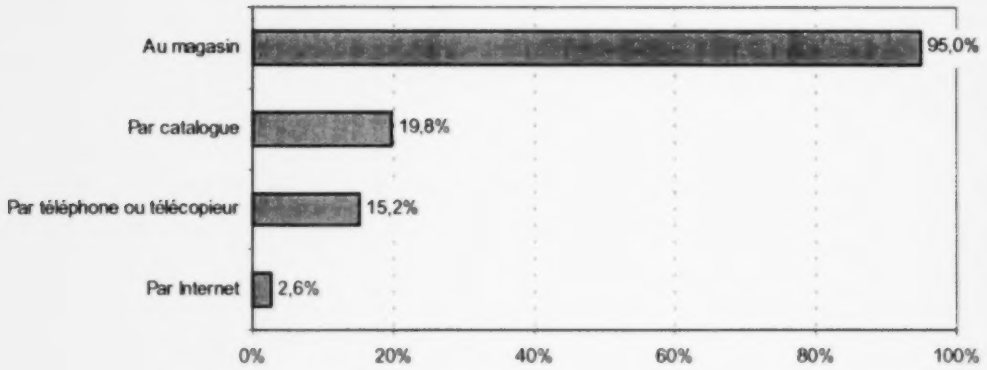
Note

Dans le présent chapitre, les variables mesurées ont été analysées selon la région de résidence, le sexe et le revenu du ménage. Lorsqu'il est fait mention de ces variables, on peut conclure que les différences mesurées sont significatives sur le plan statistique. Dans le cas contraire, lorsque le texte n'en fait pas mention, on peut conclure que les différences entre les estimations ne sont pas significatives.

1.1 Les achats de biens et services

La figure 1.1 révèle que **la presque totalité (95,0%) des Québécois de 18 ans et plus ont fait l'achat de biens ou services en magasin.** Un sur cinq (19,8%) a acheté par le biais d'une commande dans un *catalogue*, alors que 15,2% ont fait des achats *par téléphone ou télécopieur*. Le *réseau Internet* a été utilisé à cet effet par 2,6% de la population.

Figure 1.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services au cours des trois derniers mois, selon divers modes



1.1.1 Les achats au magasin

Le tableau 1.1.1 permet de constater certaines différences en ce qui concerne les achats en magasin selon le revenu du ménage. Alors que 99,1% des personnes habitant un ménage dont le revenu est supérieur ou égal à 60 000 $ ont fait des achats en magasin au cours des trois derniers mois, cette proportion chute à 90,5% parmi ceux dont le revenu est inférieur à 20 000 $.

Tableau 1.1.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services en magasin au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**95,0**	**1,4**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	90,5	4,0	1
De 20 000 $ à 39 999 $	96,2	2,2	1
De 40 000 $ à 59 999 $	97,6	2,0	1
60 000 $ et plus	99,1	1,4	1
Refus de dévoiler le revenu	91,6	4,7	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.1.2 Les achats par catalogue

Le tableau 1.1.2 permet de constater certaines différences pour ce qui est des achats par catalogue selon la région de résidence ou le sexe. Alors que 25,2% des personnes habitant *Ailleurs au Québec*[1] ont fait des achats par catalogue au cours des trois derniers mois, on en compte seulement 10,2% dans la région de Trois-Rivières. Par ailleurs, ce mode d'achat est plus populaire parmi les femmes (23,3%) que parmi les hommes (16,2%).

Tableau 1.1.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par catalogue au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**19,8**	**2,5**	**2**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	18,4	4,1	2
Québec	13,7	3,7	2
Sherbrooke	13,4	4,7	3
Trois-Rivières	10,2	4,2	3
Ottawa – Hull (partie québécoise)	15,0	4,5	3
Chicoutimi – Jonquière	17,7	5,3	3
Ailleurs au Québec	25,2	4,6	2
Le sexe			
Femme	23,3	3,8	2
Homme	16,2	3,3	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.1.3 Les achats par téléphone ou télécopieur

Le tableau 1.1.3 révèle certaines différences significatives dans les achats par téléphone ou télécopieur selon la région de résidence ainsi que selon le revenu du ménage. Alors que 18,7% des personnes habitant *Ailleurs au Québec* ont fait ce type d'achats au cours des trois derniers mois, cette proportion n'est que de 5,5% dans la région de *Trois-Rivières*. Par ailleurs, ce mode d'achat est le plus populaire (21,3%) auprès des personnes habitant un ménage dont le revenu est de 60 000 $ et plus, et le moins populaire (9,3%) parmi celles habitant un ménage dont le revenu se situe dans la tranche 20 000 $ à 39 999 $.

[1] Voir le chapitre *Définitions et concepts* pour la description des régions de résidence.

Tableau 1.1.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par téléphone ou télécopieur au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**15,2**	**2,3**	**2**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	14,5	3,8	2
Québec	10,6	3,3	3
Sherbrooke	12,2	4,5	3
Trois-Rivières	5,5	3,2	4
Ottawa – Hull (partie québécoise)	13,4	4,3	3
Chicoutimi – Jonquière	11,0	4,3	3
Ailleurs au Québec	18,7	4,2	2
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	15,1	4,9	3
De 20 000 $ à 39 999 $	9,3	3,5	3
De 40 000 $ à 59 999 $	15,6	5,1	3
60 000 $ et plus	21,3	6,4	3
Refus de dévoiler le revenu	18,8	7,0	3

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.1.4 Les achats par Internet

Le tableau 1.1.4 révèle certaines différences significatives quant aux achats par Internet selon le sexe et selon le revenu du ménage. Analysé selon le revenu du ménage, ce mode d'achat apparaît le plus répandu (7,9%) parmi les personnes habitant un ménage dont le revenu est de 60 000$ et plus, et le moins répandu (moins de 1%) parmi celles habitant un ménage dont le revenu se situe sous la barre des 40 000 $.

La différence est aussi très marquée entre les hommes et les femmes de 18 ans et plus. Moins de 1% de ces dernières ont acheté un bien ou service par Internet au cours des trois derniers mois, comparativement à 5,0% d'hommes.

Tableau 1.1.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des achats de biens et services par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

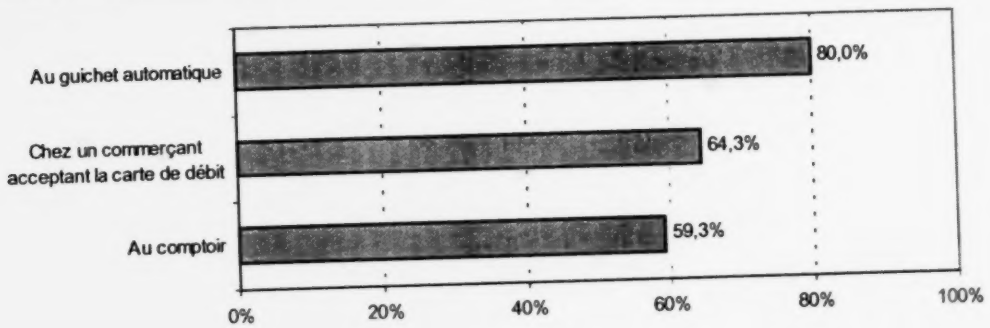
Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**2,6**	**1,0**	**3**
Le sexe			
Femme	0,4	0,4	4
Homme	5,0	1,9	3
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	0,2	0,3	4
De 20 000 $ à 39 999 $	0,6	0,7	4
De 40 000 $ à 59 999 $	2,6	4,2	4
60 000 $ et plus	7,9	4,2	4
Refus de dévoiler le revenu	3,9	3,3	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.2 Les retraits d'argent

Pour les retraits d'argent effectués au cours des trois derniers mois, la figure 1.2 révèle que **le *guichet automatique* (80,0%) a été le moyen le plus utilisé par les Québécois de 18 ans et plus**. Les deux tiers (64,3%) ont aussi fait des retraits *chez un commerçant acceptant la carte de débit*, et 59,3% se sont rendus à une succursale bancaire.

Figure 1.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au cours des trois derniers mois, selon divers modes



1.2.1 Les retraits au comptoir

Le tableau 1.2.1 permet de remarquer certaines différences dans les retraits d'argent au comptoir, selon la région de résidence. Ce mode de retrait est plus utilisé *Ailleurs au Québec* (65,1%) que dans la région de Québec, où le taux d'utilisation se situe à 52,6%.

Tableau 1.2.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au comptoir au cours des trois derniers mois, selon la région de résidence

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**59,3**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	56,9	5,3	1
Québec	52,6	5,2	2
Sherbrooke	55,0	6,8	2
Trois-Rivières	60,5	7,0	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	56,2	6,3	2
Chicoutimi – Jonquière	60,3	6,8	2
Ailleurs au Québec	65,1	5,0	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.2.2 Les retraits au guichet automatique

Le tableau 1.2.2 permet de constater certaines différences en ce qui concerne les retraits d'argent au guichet automatique, selon la région de résidence et le revenu du ménage. Ce mode de retrait est plus utilisé dans la portion québécoise de la région d'*Ottawa – Hull* (87,9%), qu'*Ailleurs au Québec*, où le taux d'utilisation se situe à 76,6%.

Selon le revenu, les différences sont encore plus marquées. En effet, plus de neuf Québécois sur dix (91,7%) habitant un ménage dont le revenu est de 40 000 $ ou plus ont fait des retraits au guichet automatique au cours des trois derniers mois. En revanche, le taux d'utilisation de ce mode chute sous les 80% parmi les personnes appartenant à un ménage dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 $. Le tableau 1.2.2 révèle enfin que les gens qui refusent de dévoiler leur revenu familial sont ceux qui ont le moins utilisé le guichet automatique au cours des trois derniers mois (64,7%).

Tableau 1.2.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**80,0**	**2,6**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	80,0	4,4	1
Québec	85,9	3,9	1
Sherbrooke	84,3	5,1	1
Trois-Rivières	80,8	5,7	1
Ottawa – Hull (partie québécoise)	87,9	4,2	1
Chicoutimi – Jonquière	86,7	4,8	1
Ailleurs au Québec	76,6	4,6	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	74,1	6,2	1
De 20 000 $ à 39 999 $	77,7	5,1	1
De 40 000 $ à 59 999 $	91,7	3,9	1
60 000 $ et plus	91,7	4,6	1
Refus de dévoiler le revenu	64,7	8,3	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.2.3 Les retraits chez un commerçant acceptant la carte de débit

Le tableau 1.2.3 indique certaines différences pour ce qui est des retraits d'argent chez un commerçant acceptant la carte de débit, selon la région de résidence et le revenu du ménage. Ce mode de retrait est plus utilisé dans la région de *Chicoutimi – Jonquière* (71,9%) qu'à *Montréal*, où le taux d'utilisation se situe à 60,8%.

Selon le revenu, on remarque des différences encore plus importantes. En effet, plus de huit Québécois sur dix (81,5%) habitant un ménage dont le revenu est de 60 000 $ ou plus ont fait des retraits chez un commerçant acceptant la carte de débit au cours des trois derniers mois. En revanche, le taux d'utilisation de ce mode de retrait chute à 57,4% parmi les personnes appartenant à un ménage dont le revenu annuel est inférieur à 20 000 $. Le tableau 1.2.3 révèle enfin que les gens qui refusent de dévoiler leur revenu familial sont ceux qui ont le moins utilisé ce mode de retrait au cours des trois derniers mois (49,9%).

Tableau 1.2.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des retraits d'argent chez un commerçant acceptant la carte de débit au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

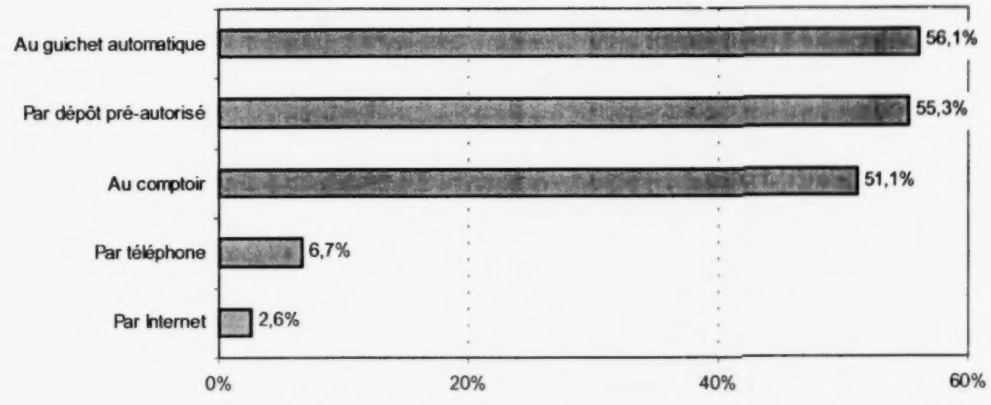
Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**64,3**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	60,8	5,3	1
Québec	70,2	5,0	1
Sherbrooke	69,1	6,4	1
Trois-Rivières	67,4	6,7	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	62,4	6,2	2
Chicoutimi – Jonquière	71,9	6,2	1
Ailleurs au Québec	66,7	5,1	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	57,4	6,8	2
De 20 000 $ à 39 999 $	63,1	5,9	1
De 40 000 $ à 59 999 $	70,7	6,3	1
60 000 $ et plus	81,5	2,9	1
Refus de dévoiler le revenu	49,9	8,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.3 Les dépôts d'argent ou transferts de fonds

Pour les dépôts d'argent effectués au cours des trois derniers mois, la figure 1.3 révèle que **le *guichet automatique* (56,1%) a été le moyen le plus utilisé par les Québécois de 18 ans et plus**. Une proportion semblable a fait des *dépôts pré-autorisés* (55,3%) ou des dépôts *au comptoir* (51,1%). Moins d'une personne sur dix a effectué des transferts de fonds *par téléphone* (6,7%) ou *par Internet* (2,6%).

Figure 1.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou transferts de fonds au cours des trois derniers mois, selon divers modes



1.3.1 Les dépôts ou transferts de fonds au comptoir

On ne remarque aucune différence significative à l'égard de ce mode de dépôt, que ce soit pour la région de résidence, le sexe ou le revenu du ménage.

Tableau 1.3.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds au comptoir, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**51,1**	**3,1**	**1**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.3.2 Les dépôts ou transferts de fonds au guichet automatique

Le tableau 1.3.2 permet d'observer certaines différences dans l'utilisation du guichet automatique pour des dépôts ou transferts de fonds, selon le sexe, la région de résidence et le revenu du ménage. Les hommes (60,8%) sont plus nombreux que les femmes (51,8%) à recourir à ce mode de dépôt. Celui-ci est aussi davantage utilisé à *Sherbrooke* (62,8%) qu'*Ailleurs au Québec*, où son taux d'utilisation se situe à 50,3%.

Selon le revenu, les différences sont encore plus marquées. En effet, les trois quarts des Québécois (75,0%) habitant un ménage dont le revenu est de 60 000 $ ou plus ont fait de telles transactions au cours des trois derniers mois. En revanche, le taux d'utilisation du guichet automatique chute à 46,0% parmi les personnes appartenant à un ménage dont le revenu annuel est inférieur à 20 000 $. Enfin, les gens qui refusent de dévoiler leur revenu familial sont ceux qui ont le moins utilisé ce mode de dépôt au cours des trois derniers mois (38,5%).

Tableau 1.3.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**56,1**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	58,6	5,3	1
Québec	61,7	5,2	1
Sherbrooke	62,8	6,7	2
Trois-Rivières	54,6	7,1	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	61,5	6,2	2
Chicoutimi – Jonquière	56,9	6,9	2
Ailleurs au Québec	50,3	5,3	2
Le sexe			
Femme	51,8	4,5	1
Homme	60,8	4,3	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	46,0	6,7	2
De 20 000 $ à 39 999 $	52,6	6,0	2
De 40 000 $ à 59 999 $	70,3	6,2	1
60 000 $ et plus	75,0	6,6	1
Refus de dévoiler le revenu	38,5	8,2	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.3.3 Les dépôts ou transferts de fonds pré-autorisés

On ne remarque aucune différence significative à l'égard de ce mode de dépôt, que ce soit pour la région de résidence, le sexe ou le revenu du ménage.

Tableau 1.3.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds pré-autorisés, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**53,3**	**3,1**	**1**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.3.4 Les dépôts ou transferts de fonds par téléphone

Le tableau 1.3.4 permet d'observer certaines différences à l'égard de l'usage du téléphone pour des dépôts ou transferts de fonds, selon la région de résidence et le revenu du ménage. Au niveau régional, ce mode est le plus utilisé à *Québec* (8,6%), alors qu'*Ailleurs au Québec*, le taux d'utilisation se situe à 4,2%. De nouveau, selon le revenu, les différences sont encore plus marquées. En effet, 17,6% des Québécois habitant un ménage dont le revenu est supérieur ou égal à 60 000 $ ont fait de telles transactions au cours des trois derniers mois. En revanche, le taux d'utilisation de ce mode de dépôt chute à 2,9% parmi les personnes appartenant à un ménage dont le revenu annuel est entre 20 000 $ et 39 999 $.

Tableau 1.3.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds par téléphone au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**6,7**	**1,5**	**2**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	8,1	2,9	3
Québec	8,6	2,8	3
Sherbrooke	6,3	3,4	4
Trois-Rivières	5,3	3,1	4
Ottawa – Hull (partie québécoise)	6,7	3,1	3
Chicoutimi – Jonquière	7,8	3,7	3
Ailleurs au Québec	4,2	2,0	3
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	4,3	2,8	4
De 20 000 $ à 39 999 $	2,9	1,8	4
De 40 000 $ à 59 999 $	6,3	3,2	4
60 000 $ et plus	17,6	5,9	3
Refus de dévoiler le revenu	5,7	3,9	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.3.5 Les dépôts ou transferts de fonds par Internet

Les transactions bancaires par Internet sont encore marginales. Cependant, l'enquête a permis d'observer certaines différences à l'égard de ce type de transactions, dont le tableau 1.3.5 présente un aperçu.

Les hommes présentent un taux d'utilisation de 3,7%, qui s'avère légèrement plus élevé que celui des femmes, soit 1,7%. Les différences liées au revenu sont encore plus marquées. En effet, 7,1% des Québécois habitant un ménage dont le revenu est de 60 000 $ ou plus ont fait de telles transactions au cours des trois derniers mois, comparativement à moins de 1% des personnes appartenant à un ménage dont le revenu annuel est sous le seuil des 20 000 $.

Tableau 1.3.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont fait des dépôts d'argent ou des transferts de fonds par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

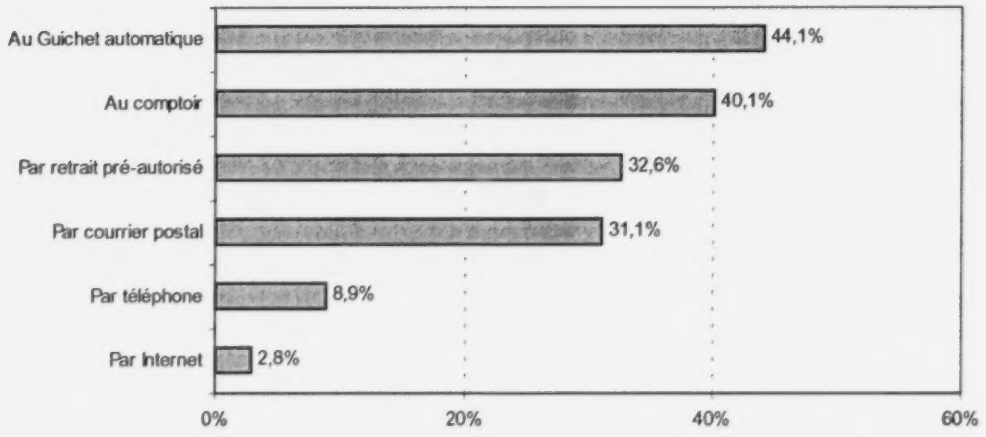
Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**2,6**	**1,0**	**3**
Le sexe			
Femme	1,7	1,0	4
Homme	3,7	1,6	3
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	0,9	1,3	4
De 20 000 $ à 39 999 $	1,3	1,3	4
De 40 000 $ à 59 999 $	3,4	3,4	4
60 000 $ et plus	7,1	3,7	4
Refus de dévoiler le revenu	1,8	1,8	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.4 Le paiement de factures de services publics

L'enquête a permis de mesurer **que 82,8%[2] des Québécois de 18 ans et plus paient eux-mêmes des factures de services publics.** La figure 1.4 illustre les divers modes de paiement utilisés à cette fin. On y observe que le *guichet automatique* (44,1%) et le *comptoir* (40,1%) présentent des taux d'utilisation semblables. Viennent ensuite, sur un pied d'égalité, le *retrait pré-autorisé* (32,6%) et le *courrier postal* (31,1%). Une fois de plus, pour ce type de transaction, le *téléphone* (8,9%) et *Internet* (2,8%) demeurent les modes de paiement les moins utilisés.

Figure 1.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au cours des trois derniers mois, selon divers modes



1.4.1 Le paiement de factures de services publics par courrier postal

L'habitude de payer des factures de services publics par courrier postal varie selon le revenu du ménage. En effet, le tableau 1.4.1 permet d'observer que 43,5% des personnes habitant les ménages de la tranche de revenu *60 000 $ et plus* utilisent ce mode de paiement. En revanche, parmi celles qui font partie des ménages dont le revenu se situe à moins de 20 000 $, le taux d'utilisation est de 19,2%.

[2] La marge d'erreur associée à cette mesure est de 2,4%, alors que sa cote de précision a la valeur 1.

Tableau 1.4.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par courrier postal au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**31,1**	**3,2**	**2**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	19,2	5,6	2
De 20 000 $ à 39 999 $	26,9	5,6	2
De 40 000 $ à 59 999 $	35,4	7,3	2
60 000 $ et plus	43,5	8,4	2
Refus de dévoiler le revenu	38,0	9,9	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.4.2 Le paiement de factures de services publics au comptoir

Le paiement de factures de services publics au comptoir varie selon le revenu du ménage et la région de résidence. Le tableau 1.4.2 révèle que ce mode de paiement atteint son taux d'utilisation maximal *Ailleurs au Québec*, soit 47,2%. À l'opposé, dans la région de Sherbrooke, seulement 30,1% des personnes paient des factures de services publics au comptoir.

Tableau 1.4.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au comptoir au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**40,1**	**3,4**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	36,8	5,6	2
Québec	35,3	5,6	2
Sherbrooke	30,1	7,0	2
Trois-Rivières	37,5	7,7	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	33,5	6,9	2
Chicoutimi – Jonquière	45,2	7,7	2
Ailleurs au Québec	47,2	5,8	2
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	50,7	7,3	2
De 20 000 $ à 39 999 $	43,5	6,5	2
De 40 000 $ à 59 999 $	32,1	6,9	2
60 000 $ et plus	26,5	7,5	2
Refus de dévoiler le revenu	44,0	10,2	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 1.4.2, on peut remarquer que la tendance à payer des factures de services publics au comptoir est davantage une caractéristique des ménages moins fortunés. En effet, parmi les personnes faisant partie d'un ménage dont le revenu est sous la barre des 20 000 $, 50,7% déclarent avoir payé des factures de services publics par ce moyen au cours des trois derniers mois. À l'opposé, parmi les ménages dont le revenu se situe à 60 000 $ ou plus, cette proportion est de 26,5%.

1.4.3 Le paiement de factures de services publics au guichet automatique

La tendance à payer des factures de services publics au guichet automatique varie selon le revenu du ménage. On peut remarquer qu'elle est davantage une caractéristique des ménages plus fortunés. En effet, parmi les personnes faisant partie d'un ménage dont le revenu est entre 40 000 $ et 59 999 $, 57,6% déclarent avoir payé des factures de services publics de cette façon au cours des trois derniers mois. À l'opposé, parmi les ménages dont le revenu est inférieur à 20 000 $, cette proportion se situe à 39,2%. Fait encore plus marqué, chez ceux qui refusent de déclarer leur revenu, le taux d'utilisation n'est que de 32,4%.

Tableau 1.4.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics au guichet automatique au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**44,1**	**3,4**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	39,2	7,1	2
De 20 000 $ à 39 999 $	45,7	6,4	2
De 40 000 $ à 59 999 $	57,6	7,4	2
60 000 $ et plus	41,5	8,2	2
Refus de dévoiler le revenu	32,4	9,4	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.4.4 Le paiement de factures de services publics par retrait pré-autorisé

L'habitude de payer des factures de services publics par retrait pré-autorisé varie selon la région de résidence. Au tableau 1.4.4, on peut observer que ce mode de paiement est davantage caractéristique des gens habitant la région de Chicoutimi – Jonquière (43,9%) ou de Sherbrooke (41,3%) que de ceux vivant à Montréal (26,9%).

Tableau 1.4.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par retrait pré-autorisé au cours des trois derniers mois, selon la région de résidence

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**32,6**	**3,2**	**2**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	26,8	5,2	2
Québec	37,2	5,6	2
Sherbrooke	41,3	7,6	2
Trois-Rivières	36,8	7,6	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	33,6	6,9	2
Chicoutimi – Jonquière	43,9	7,7	2
Ailleurs au Québec	38,1	5,7	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.4.5 Le paiement de factures de services publics par téléphone

Le paiement de factures de services publics par téléphone varie selon le revenu du ménage. En effet, le tableau 1.4.5 révèle que cette tendance est davantage une caractéristique des personnes habitant un ménage dont le revenu se situe à 60 000 $ ou plus (16,2%) que de celles faisant partie d'un ménage dont le revenu est entre 20 000 $ et 39 999 $ (5,0%).

Tableau 1.4.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par téléphone au cours des trois derniers mois, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**8,9**	**1,9**	**2**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	6,3	3,5	4
De 20 000 $ à 39 999 $	5,0	2,5	4
De 40 000 $ à 59 999 $	10,1	4,5	3
60 000 $ et plus	16,2	6,2	3
Refus de dévoiler le revenu	10,3	6,3	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.4.6 Le paiement de factures de services publics par Internet

La tendance à payer des factures de services publics par Internet varie selon le sexe et le revenu du ménage. D'une part, le tableau 1.4.6 révèle que ce mode de paiement est davantage utilisé par les personnes habitant un ménage dont le revenu se situe à 60 000 $ ou plus (5,7%) que par celles faisant partie d'un ménage dont le revenu est inférieur à 20 000 $ (1,0%). D'autre part, on observe que les hommes présentent un taux d'utilisation plus élevé (4,2%) que les femmes (1,5%).

Tableau 1.4.6
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des factures de services publics par Internet au cours des trois derniers mois, selon certaines caractéristiques

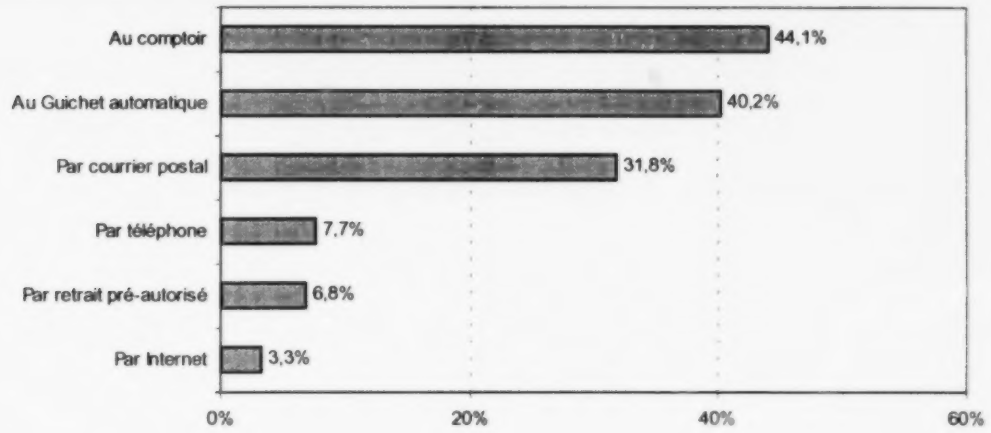
Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**2,8**	**1,1**	**3**
Le sexe			
Femme	1,5	0,9	4
Homme	4,2	2,1	4
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	1,0	1,5	4
De 20 000 $ à 39 999 $	1,1	1,4	4
De 40 000 $ à 59 999 $	5,0	3,0	4
60 000 $ et plus	5,7	3,7	4
Refus de dévoiler le revenu	2,3	3,2	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.5 Le paiement de comptes de cartes de crédit

L'enquête a permis de mesurer **que 65,4%[3] des Québécois de 18 ans et plus ont une carte de crédit et paient eux-mêmes les comptes qui s'y réfèrent.** La figure 1.5 illustre les divers modes de paiement utilisés à cette fin. On y observe que le *comptoir* (44,1%) et le *guichet automatique* (40,2%) présentent des taux d'utilisation semblables. Vient ensuite le *courrier postal* (31,8%). Enfin, pour ce type de transaction, le *téléphone* (7,7%), le *retrait pré-autorisé* (6,8%) et *Internet* (3,3%) demeurent les modes de paiement les moins utilisés.

Figure 1.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au cours des trois derniers mois, selon divers modes



1.5.1 Le paiement de comptes de cartes de crédit par courrier postal

On ne remarque aucune différence significative à l'égard de ce mode de paiement, que ce soit pour la région de résidence, le sexe ou le revenu du ménage.

Tableau 1.5.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par courrier postal, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**31,8**	**3,6**	**2**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

[3] La marge d'erreur associée à cette mesure est de 3,0%, alors que sa cote de précision a la valeur 1.

1.5.2 Le paiement de comptes de cartes de crédit au comptoir

On remarque quelques différences à l'égard de ce mode de paiement, selon le revenu du ménage. Les gens qui refusent de dévoiler leur revenu (55,4%) ou ceux qui font partie d'un ménage dont le revenu est inférieur à 20 000 $ (54,3%) sont plus enclins à payer ce type de compte au comptoir que, par exemple, ceux dont le ménage jouit d'un revenu de 60 000 $ ou plus (29,8%).

Tableau 1.5.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au comptoir, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**44,1**	**3,9**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	54,3	10,3	2
De 20 000 $ à 39 999 $	50,5	7,5	2
De 40 000 $ à 59 999 $	36,6	7,5	2
60 000 $ et plus	29,8	7,9	2
Refus de dévoiler le revenu	55,4	10,9	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.5.3 Le paiement de comptes de cartes de crédit au guichet automatique

À nouveau, on observe quelques différences à l'égard du paiement des comptes de cartes de crédit au guichet automatique selon le revenu du ménage. La moitié (50,4%) des gens dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 $ et 59 999 $ utilisent ce mode de paiement; cette proportion tombe à 32,5% parmi les moins fortunés (moins de 20 000 $) ou parmi ceux qui refusent de dévoiler leur revenu.

Tableau 1.5.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit au guichet automatique, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**40,2**	**3,8**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	32,5	9,5	2
De 20 000 $ à 39 999 $	37,5	7,3	2
De 40 000 $ à 59 999 $	50,4	7,6	2
60 000 $ et plus	42,3	8,3	2
Refus de dévoiler le revenu	32,5	10,2	3

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.5.4 Le paiement de comptes de cartes de crédit par retrait pré-autorisé

On ne remarque aucune différence significative à l'égard de ce mode de paiement, que ce soit pour la région de résidence, le sexe ou le revenu du ménage.

Tableau 1.5.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par retrait pré-autorisé, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**6,8**	**2,0**	**3**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.5.5 Le paiement de comptes de cartes de crédit par téléphone

On ne remarque aucune différence significative à l'égard de ce mode de paiement, que ce soit pour la région de résidence, le sexe ou le revenu du ménage.

Tableau 1.5.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par téléphone, au cours des trois derniers mois

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**7,7**	**2,1**	**2**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.5.6 Le paiement de comptes de cartes de crédit par Internet

On observe au tableau 1.5.6 que le taux d'utilisation d'Internet pour payer des comptes de cartes de crédit est plus élevé chez les hommes (5,1%) que chez les femmes (1,7%).

Tableau 1.5.6
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont payé des comptes de cartes de crédit par Internet, au cours des trois derniers mois, selon le sexe

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**3,3**	**1,3**	**3**
Le sexe			
Femme	1,7	1,1	4
Homme	5,1	2,5	3

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

1.6 Le changement de mode de paiement

Le tableau 1.6 révèle que **8,5% des Québécois de 18 ans et plus déclarent avoir l'intention de changer de mode de paiement de factures au cours des six prochains mois.** Près du tiers (30,8%) de ces personnes indiquent qu'elles utiliseront *Internet* comme nouveau moyen, une sur quatre (27,3%) mentionne qu'elle utilisera le *téléphone*, alors que 21,0% auront recours au *guichet automatique*. Enfin, environ une personne sur six (14,6%) déclare qu'elle fera ses paiements par *retrait pré-autorisé*.

Tableau 1.6
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent vouloir changer de mode de paiement de factures et nouveaux modes privilégiés

	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Désirent changer leur mode de paiement de factures	**8,5**	**1,8**	**2**
Les nouveaux modes de paiement			
Par Internet	30,8	10,3	3
Par téléphone	27,3	9,9	3
Au guichet automatique	21,0	8,7	3
Par retrait pré-autorisé	14,6	7,4	4
Ne peut préciser	4,9	5,9	4
Au comptoir	1,3	2,0	4
Par courrier postal	0,2	0,4	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 1.6, on remarque que des proportions très faibles de personnes désirent adopter un mode de paiement « traditionnel » comme nouvelle façon de payer des factures. Ainsi, le *comptoir* recueille 1,3% des mentions, alors que le *courrier postal* n'est mentionné que par 0,2% d'individus.

CHAPITRE 2 :
LES CARTES DE SERVICES

Les éléments d'information utilisés couramment pour s'identifier en personne ne sont pas différents sur les inforoutes. Seul le support diffère. On parle de certificat électronique plutôt que de carte d'identité, mais le but visé est le même : prouver son identité. L'émission d'un certificat électronique implique que les mêmes informations doivent être recueillies et, par la suite, la démarche d'identification reste fondamentalement la même. L'autorité responsable de l'émission de tels certificats d'identification devrait jouir d'un niveau de confiance semblable aux institutions qui émettent aujourd'hui des pièces d'identité ou des cartes liées à des services. Nous n'acceptons la validité d'une preuve d'identité que dans la mesure où nous avons confiance en l'autorité qui l'a émise.

Les Québécois ont acquis des habitudes d'identification qui peuvent influencer leur perception. Certains moyens d'identification issus du mode papier sont plus populaires que d'autres et ces préférences auront leurs répercussions sur les modes d'identification utilisés sur les inforoutes. Ainsi, il devenait donc important de mesurer le degré d'acceptation des mécanismes actuels d'identification, et le degré de confiance que manifestent les québécois envers les principales institutions qui les mettent en oeuvre.

Ce deuxième chapitre aborde ces questions. Bien que l'objectif du sondage ait été de mesurer les perceptions des Québécois quant à l'identification électronique sur Internet, il était difficile d'aborder directement cette question, étant donné qu'un faible pourcentage d'entre eux ont été réellement confrontés à une telle situation. Cependant, le fait de mesurer leur utilisation de cartes de services ou d'identité pour se procurer des biens et services dans la vie de tous les jours peut donner de bons indicateurs quant à leur réceptivité à l'égard d'une carte ou d'un certificat pour identification sur les inforoutes, dans un contexte de commerce électronique.

On présente également ci-après les résultats de certaines mesures relatives à la problématique d'une carte unique d'accès aux services gouvernementaux.

On apprend dans un premier temps que le permis de conduire s'avère le moyen d'identification le plus souvent demandé. Cette carte est aussi celle que les gens préfèrent présenter lorsqu'on leur en laisse le choix. Quant aux raisons pour expliquer le choix de telle ou telle carte, deux mentions sont surtout ressorties : la présence de la photo et la facilité d'accès dans le portefeuille.

L'enquête a également permis de déterminer que les trois quarts (76%) des Québécois seraient favorables à ce qu'il y ait une seule carte ou pièce d'identité donnant accès à l'ensemble des services du gouvernement du Québec. L'utilisation de cette même carte pour les services du secteur privé reçoit un appui plus nuancé, seulement 50% des gens étant d'accord avec cette hypothèse.

L'analyse se poursuit avec certaines perceptions relatives à la carte unique. La majorité des Québécois sont d'accord (très / assez) avec l'idée *que cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes existantes* (75%) et qu'elle permettrait de mieux *protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État* (63%) ou par *les entreprises* (57%). Par contre, une majorité déclare aussi craindre les risques d'abus : 65% croient que *cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens*, et une proportion semblable est d'avis que *cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus.*

Si cette carte devait un jour exister, une majorité de Québécois seraient d'accord pour qu'on y retrouve : la photo du détenteur (96%); ses nom et prénom (97%); son adresse (73%); sa date de naissance (83%); son lieu de naissance (59%); sa taille ou la couleur de ses yeux (81%); l'état civil (53%) et même certaines données biométriques (52%) ou un numéro d'identité (77%).

En terminant, on apprend que pour la gestion de cette carte unique – toujours dans l'hypothèse de sa mise en place – quatre organismes inspireraient confiance (très / assez) à une majorité de Québécois : la Régie de l'assurance-maladie (80,8%), le Directeur de l'état civil (73,3%), la Société de l'assurance-automobile (67,0%) ou le gouvernement fédéral (56,8%).

Note

Dans le présent chapitre, les variables mesurées ont été analysées selon la région de résidence, le sexe et le revenu du ménage. Lorsqu'il est fait mention de ces variables, on peut conclure que les différences mesurées sont significatives sur le plan statistique. Dans le cas contraire, lorsque le texte n'en fait pas mention, on peut conclure que les différences entre les estimations ne sont pas significatives.

2.1 Le moyen d'identification le plus demandé

Le tableau 2.1 révèle que **le permis de conduire est la carte la plus demandée (57,2%) comme pièce d'identité**. La carte d'assurance-maladie arrive au second rang, mentionnée par un Québécois sur cinq (20%), et la carte d'assurance sociale ne recueille que 6,3% des mentions.

Tableau 2.1
Moyens d'identification les plus demandés

	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les moyens de s'identifier les plus demandés			
Permis de conduire	57,2	3,1	1
Carte d'assurance-maladie	20,0	2,6	2
Carte d'assurance sociale	6,3	1,6	2
Autres	4,8	1,4	2
Ne peut préciser	11,7	2,1	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.1.1 Le permis de conduire comme moyen d'identification le plus demandé

Le tableau 2.1 de la section précédente a permis d'observer que le permis de conduire est perçu comme le moyen d'identification le plus demandé par 57,2% des Québécois de 18 ans et plus. Or, le tableau 2.1.1 révèle que cette perception varie selon le revenu du ménage. Un peu plus des deux tiers (68,6%) des personnes provenant de ménages avec un revenu entre 40 000 $ et 59 999 $ ont mentionné cette carte; cette proportion tombe à 42,8% parmi ceux dont les revenus sont inférieurs à 20 000 $.

Tableau 2.1.1
Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qui leur est le plus souvent demandée, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**57,2**	**3,1**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	42,8	6,6	2
De 20 000 $ à 39 999 $	58,4	6,0	2
De 40 000 $ à 59 999 $	68,6	6,4	1
60 000 $ et plus	66,5	7,4	2
Refus de dévoiler le revenu	51,2	8,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.2 Le moyen d'identification préféré

Pour 58,2% des Québécois, le permis de conduire s'avère le moyen d'identification préféré lorsqu'on leur laisse le choix. La carte d'assurance-maladie arrive bonne deuxième, mentionnée par un Québécois sur quatre (24,6%), alors que la carte d'assurance sociale ne recueille que 5,7% des mentions.

Tableau 2.2
Moyens d'identification préférés

	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les moyens de s'identifier préférés lorsqu'on a le choix			
Permis de conduire	58,2	2,8	1
Carte d'assurance-maladie	24,6	3,1	2
Carte d'assurance sociale	5,7	1,5	2
Autres	5,3	1,4	2
Ne peut préciser	6,3	1,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.2.1 Le permis de conduire comme moyen d'identification préféré

Le tableau 2.1 de la section précédente a permis d'observer que le permis de conduire est le moyen d'identification préféré pour 58,2% des Québécois de 18 ans et plus. Le tableau 2.2.1 montre que cette proportion varie selon le revenu du ménage. Plus de sept personnes sur dix (72,3%) provenant de ménages avec un revenu supérieur ou égal à 60 000 $ ont mentionné cette carte, comparativement à 43,9% seulement parmi ceux dont le revenu est inférieur à 20 000 $.

Tableau 2.2.1
Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qu'ils préfèrent présenter lorsqu'on leur donne le choix, selon le revenu du ménage

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**58,2**	**3,1**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	43,9	6,6	2
De 20 000 $ à 39 999 $	59,4	6,0	2
De 40 000 $ à 59 999 $	67,9	6,5	1
60 000 $ et plus	72,3	6,9	1
Refus de dévoiler le revenu	48,6	8,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.2.2 La carte d'assurance-maladie comme moyen d'identification préféré

Le tableau 2.1 a permis d'observer qu'après le permis de conduire, la carte d'assurance-maladie est le moyen d'identification préféré, mentionné par 24,6% des Québécois de 18 ans et plus. Le tableau 2.2.2 révèle que cette proportion varie selon le sexe et le revenu du ménage. D'une part, les femmes (29,3%) sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes (19,5%) à préférer cette carte. D'autre part, une personne sur six (14,9%) provenant d'un ménage avec un revenu supérieur ou égal à 60 000 $ a mentionné cette carte; cette proportion grimpe à 36,1% parmi ceux dont les revenus sont inférieurs à 20 000 $.

Tableau 2.2.2
Proportion de Québécois qui déclarent que le permis de conduire est la pièce d'identité qu'ils préfèrent présenter lorsqu'on leur donne le choix, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**24,6**	**2,8**	**2**
Le sexe			
Femme	29,3	4,2	2
Homme	19,5	3,5	2
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	36,1	6,6	2
De 20 000 $ à 39 999 $	23,3	5,2	2
De 40 000 $ à 59 999 $	19,3	5,6	2
60 000 $ et plus	14,9	5,6	3
Refus de dévoiler le revenu	27,6	7,7	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.3 Les raisons de préférer une carte plutôt qu'une autre

À la section précédente, on a vu que lorsqu'on leur donne le choix, la majorité des gens optent pour le permis de conduire (58,2%) ou la carte d'assurance-maladie (24,6%) pour s'identifier. Le tableau 2.2 présente la raison principale derrière ces préférences. La raison la plus mentionnée est *la présence de la photo sur la carte* (35,4%). Par ailleurs, 17,1% des personnes interrogées attribuent leur préférence pour l'une ou l'autre carte à la facilité d'accès dans le portefeuille.

Tableau 2.3
La principale raison de préférer une carte plutôt qu'une autre

	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Raisons			
Présence de la photo	35,4	3,0	1
Facile d'accès dans le portefeuille	17,1	2,4	2
Carte la plus demandée / acceptée	6,8	1,6	2
Fournit les renseignements essentiels	6,1	1,5	2
Carte sécuritaire	5,3	1,4	2
Fournit des renseignements exacts	4,0	1,2	3
Autres	3,1	1,2	3
Ne peut préciser	22,1	2,6	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Parmi les autres raisons recueillies, on trouve : *cette carte est la plus demandée / acceptée* (6,8%); *cette carte est sécuritaire* (5,3%); *cette carte fournit des renseignements exacts* (4,0%).

2.4 Une carte unique pour l'accès aux services gouvernementaux

Le tableau 2.4 révèle que **la grande majorité (76,2%) des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour qu'il y ait une seule carte donnant accès aux services gouvernementaux**. Parmi les hommes, cette hypothèse reçoit l'approbation d'une proportion de 80,1%; les femmes sont moins nombreuses (72,6%) à être de cet avis.

Tableau 2.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour qu'il y ait une carte unique donnant accès à l'ensemble des services gouvernementaux

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**76,2**	**2,7**	**1**
Le sexe			
Femme	72,6	4,1	1
Homme	80,1	3,5	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.5 L'utilisation de cette carte unique pour l'accès aux biens et services du secteur privé

Quant à l'utilisation de cette carte unique également pour l'accès à des biens et services du secteur privé, les opinions sont plus partagées, comme le démontre le tableau 2.5. **En effet, un Québécois sur deux (49,8%) serait d'accord avec cette hypothèse.** On remarque toutefois des différences entre les sexes : 53,9% des hommes sont d'accord avec l'idée, comparativement à 46,0% des femmes.

Tableau 2.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui seraient d'accord pour que la carte unique soit également utilisée pour acquérir des biens et services du secteur privé

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**49,8**	**3,1**	**1**
Le sexe			
Femme	46,0	4,4	1
Homme	53,9	4,4	1

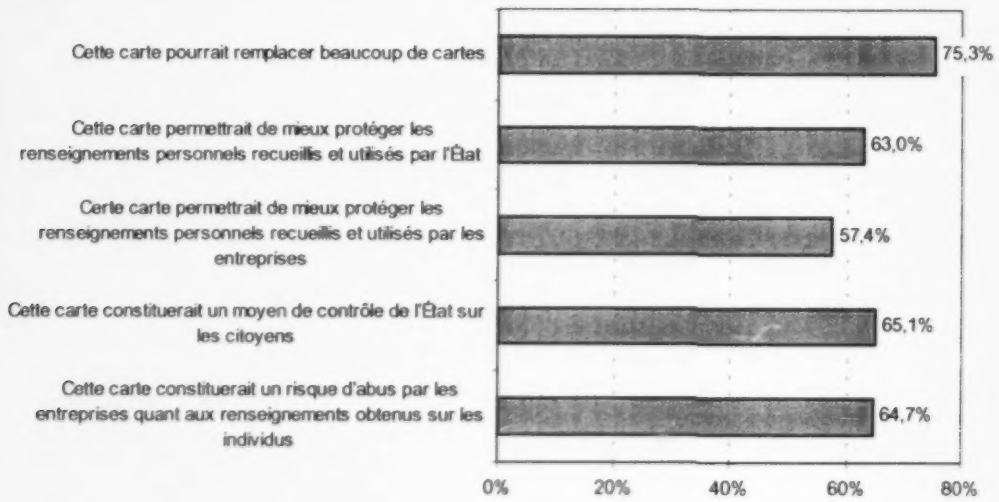
Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.6 L'opinion relative à certains énoncés concernant la carte unique

À propos de la carte unique d'accès aux services gouvernementaux, les trois quarts (75,3%) des Québécois considèrent que *cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes existantes*. Une proportion un peu plus faible (63,0%) croit que *cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État*, et 57,4% estiment que *cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises*.

Toutefois, on craint les abus : les deux tiers (65,1%) des Québécois pensent que *cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens*, et une proportion semblable (64,7%) considère que *cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus*.

Figure 2.6
Proportion de Québécois de 18 ans et plus d'accord (très / assez) avec certains énoncés concernant la carte unique



2.6.1 L'opinion relative à l'énoncé « Cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes »

L'opinion relative à l'énoncé « *Cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes* » varie en fonction du sexe et du revenu du ménage. Au tableau 2.6.1, on constate d'une part que les hommes sont plus nombreux (80,4%) à être de cet avis que les femmes (70,5%). Par ailleurs, la proportion maximale des individus qui sont d'accord avec l'énoncé est atteinte dans la tranche 40 000 $ – 59 999 $, soit 84,4%, alors qu'à l'opposé, le minimum (64,5%) est observé parmi ceux qui refusent de dévoiler leur revenu.

Tableau 2.6.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte pourrait remplacer beaucoup de cartes », selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**75,3**	**2,8**	**1**
Le sexe			
Femme	70,5	4,2	1
Homme	80,4	3,5	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	72,6	6,1	1
De 20 000 $ à 39 999 $	72,3	5,5	1
De 40 000 $ à 59 999 $	84,4	4,9	1
60 000 $ et plus	82,9	5,9	1
Refus de dévoiler le revenu	64,5	8,4	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.6.2 L'opinion relative à l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État »

L'opinion relative à l'énoncé « *Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État* » ne varie pas de façon significative, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

Tableau 2.6.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par l'État »

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**63,0**	**3,1**	**1**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.6.3 L'opinion relative à l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises »

L'opinion relative à l'énoncé « *Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises* » varie selon le revenu du ménage et la région de résidence. En effet, le tableau 2.6.3 révèle que les gens de la région d'Ottawa – Hull (partie québécoise) sont proportionnellement moins nombreux à être de cet avis (53,9%) que les gens habitant *Ailleurs au Québec* (62,1%).

Tableau 2.6.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises », selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**57,4**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	54,7	5,3	1
Québec	54,7	5,2	1
Sherbrooke	55,0	6,8	2
Trois-Rivières	61,1	6,9	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	53,9	6,4	2
Chicoutimi – Jonquière	60,4	6,8	2
Ailleurs au Québec	62,1	5,2	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	63,7	6,4	2
De 20 000 $ à 39 999 $	58,6	5,9	2
De 40 000 $ à 59 999 $	62,6	6,6	2
60 000 $ et plus	49,5	7,6	2
Refus de dévoiler le revenu	48,2	8,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 2.6.3, on remarque que les gens dont le revenu familial est le moins élevé (moins de 20 000 $) sont plus nombreux (63,7%) à être d'accord avec l'énoncé « *Cette carte permettrait de mieux protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés par les entreprises* » que les plus fortunés, ceux dont le revenu familial est supérieur ou égal à 60 000 $ (49,5%).

2.6.4 L'opinion relative à l'énoncé « Cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens »

L'opinion relative à l'énoncé « *Cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens* » ne varie pas de façon significative, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

Tableau 2.6.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens »

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**65,1**	**3,0**	**1**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.6.5 L'opinion relative à l'énoncé « Cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus »

L'opinion relative à l'énoncé « *Cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus* » ne varie pas de façon significative, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

Tableau 2.6.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont très / assez d'accord avec l'énoncé « Cette carte constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus»

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**64,7**	**3,0**	**1**

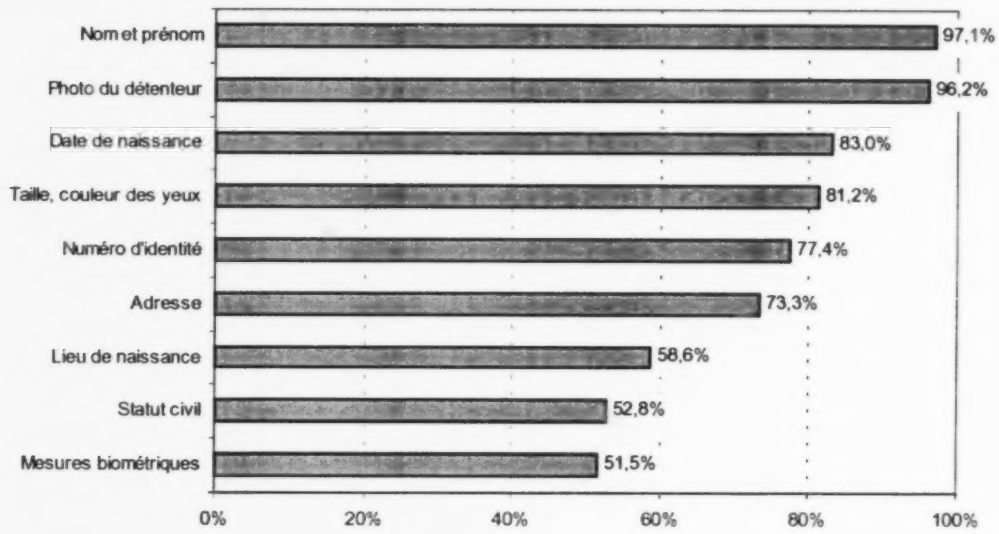
Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.7 Les renseignements pouvant apparaître sur la carte unique

Toujours au sujet de la carte unique d'accès aux services gouvernementaux, la figure 2.7 illustre le niveau d'accord des gens interrogés avec des propositions mentionnant divers éléments qui pourraient y apparaître. On distingue trois blocs d'éléments : ceux qui recueillent l'appui de la **presque totalité**; ceux qui seraient acceptés par une **grande majorité**; et les autres, pour lesquels les **avis sont plutôt partagés**.

À l'examen de la figure, on se rend compte que la **presque totalité** des gens seraient d'accord pour que la carte présente les *nom et prénom* (97,1%) de son détenteur ainsi que sa photo (96,2%). La **grande majorité** serait d'accord pour que les éléments suivants y apparaissent : *la date de naissance* (83,0%), *la taille ou la couleur des yeux* (81,2%), *un numéro d'identité* (77,4%) et *l'adresse* (73,3%). Finalement, les **avis sont plus partagés** en ce qui concerne les éléments suivants : *le lieu de naissance* (58,6%), *l'état civil* (52,8%) et certaines *mesures biométriques* (51,5%).

Figure 2.7
Proportion de Québécois de 18 ans et plus d'accord (très / assez) pour que certains éléments apparaissent sur la carte unique d'accès aux services



2.7.1 La photo du détenteur

On a vu que 96,2% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que la photo du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Or, cette opinion varie selon le sexe et le revenu du ménage. Comme on peut le constater au tableau 3.4.1, les hommes (97,9%) sont plus nombreux à être de cet avis que les femmes (94,7%).

Tableau 2.7.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la photo du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**96,2**	**1,3**	**1**
Le sexe			
Femme	94,7	2,1	1
Homme	97,9	1,3	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	95,9	2,6	1
De 20 000 $ à 39 999 $	96,3	2,4	1
De 40 000 $ à 59 999 $	97,9	2,1	1
60 000 $ et plus	99,2	1,1	1
Refus de dévoiler le revenu	91,4	5,0	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 2.7.1, on peut remarquer que 99,2% des gens habitant un ménage dont le revenu annuel est de 60 000 $ ou plus seraient d'accord pour que la photo du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Parmi ceux qui refusent de dévoiler leur revenu, cette proportion est de 91,4%.

2.7.2 Les nom et prénom

Il ressort que 97,1% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que les nom et prénom du détenteur apparaissent sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.2 permet de constater que cette opinion varie selon le sexe et le revenu du ménage. En effet, les hommes (98,6%) sont plus nombreux à être de cet avis que les femmes (95,8%).

Tableau 2.7.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que les nom et prénom apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**97,1**	**1,1**	**1**
Le sexe			
Femme	95,8	1,9	1
Homme	98,6	1,0	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	98,4	1,5	1
De 20 000 $ à 39 999 $	97,8	1,9	1
De 40 000 $ à 59 999 $	97,1	2,3	1
60 000 $ et plus	99,5	1,1	1
Refus de dévoiler le revenu	91,7	5,1	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 2.7.2, on peut remarquer que 99,5% des gens habitant un ménage dont le revenu annuel est de 60 000 $ ou plus seraient d'accord pour que les nom et prénom du détenteur apparaissent sur la carte unique d'accès aux services. Parmi ceux qui refusent de dévoiler leur revenu, cette proportion est de 91,7%.

2.7.3 L'adresse

La figure 2.7.3 a révélé que 73,3% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que l'adresse du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.3 permet de constater que cette opinion varie selon la région de résidence et le sexe. En effet, les hommes (77,9%) sont plus nombreux à être de cet avis que les femmes (69,1%).

Tableau 2.7.3
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que l'adresse apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**73,3**	**2,8**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	68,9	5,0	1
Québec	74,8	4,5	1
Sherbrooke	75,8	5,9	1
Trois-Rivières	73,9	6,2	1
Ottawa – Hull (partie québécoise)	71,2	5,7	1
Chicoutimi – Jonquière	81,0	5,5	1
Ailleurs au Québec	78,7	4,3	1
Le sexe			
Femme	69,1	4,2	1
Homme	77,9	3,7	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Au niveau régional, on peut remarquer que 81,0% des gens habitant la région métropolitaine de Chicoutimi – Jonquière seraient d'accord pour que l'adresse du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, comparativement à 68,9% parmi ceux qui demeurent dans la grande région de Montréal.

2.7.4 La date de naissance

On a vu au début de cette section que 83,0% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que la date de naissance du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.4 révèle que cette opinion varie selon la région de résidence. On remarque un taux d'accord plus élevé dans la région *Ailleurs au Québec* (89,9%) que dans certaines régions, dont en particulier celle de Montréal (78,2%).

Tableau 2.7.4
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la date de naissance apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**83,0**	**2,4**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	78,2	4,4	1
Québec	82,2	4,0	1
Sherbrooke	82,4	5,3	1
Trois-Rivières	88,6	4,5	1
Ottawa – Hull (partie québécoise)	79,9	5,0	1
Chicoutimi – Jonquière	84,6	5,0	1
Ailleurs au Québec	89,9	3,2	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.7.5 Le lieu de naissance

La figure 2.7 a permis de constater que 58,6% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que le lieu de naissance du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.5 permet de constater que cette opinion varie selon la région de résidence. On remarque un taux d'accord plus élevé *Ailleurs au Québec* (66,7%) que dans certaines autres régions, dont en particulier la partie québécoise de la région d'Ottawa – Hull (51,6%).

Tableau 2.7.5
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que le lieu de naissance apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**58,6**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	52,6	5,3	2
Québec	58,1	5,1	1
Sherbrooke	60,8	6,7	2
Trois-Rivières	65,0	6,7	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	51,8	6,4	2
Chicoutimi – Jonquière	66,6	6,5	1
Ailleurs au Québec	66,7	5,0	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.7.6 La taille ou la couleur des yeux

La figure 2.7 a permis de constater que 81,2% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que la taille ou la couleur des yeux du détenteur figurent sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.6 indique que cette opinion varie selon le sexe des répondants. On observe que les hommes (86,7%) sont plus nombreux que les femmes (76,1%) à être de cet avis.

Tableau 2.7.6
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que la taille ou la couleur des yeux apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**81,2**	**2,5**	**1**
Le sexe			
Femme	76,1	3,8	1
Homme	86,7	2,9	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.7.7 L'état civil

Au début de la présente section, la figure 2.7 a révélé que 52,8% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que l'état civil du détenteur apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.7 permet de constater que cette opinion varie selon la région de résidence ou le revenu du ménage. Comme pour les autres éléments analysés, on remarque une tendance selon la région de résidence. En effet, c'est *Ailleurs au Québec* que le taux d'accord est le plus élevé (63,6%); dans la région d'Ottawa – Hull, cette proportion se situe à 41,8%.

Tableau 2.7.7
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que l'état civil apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**52,8**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	46,7	5,3	2
Québec	46,1	5,2	2
Sherbrooke	48,2	6,8	2
Trois-Rivières	60,8	6,9	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	41,8	6,3	2
Chicoutimi – Jonquière	60,8	6,7	2
Ailleurs au Québec	63,6	5,1	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	59,6	6,6	2
De 20 000 $ à 39 999 $	58,0	5,9	2
De 40 000 $ à 59 999 $	47,1	6,8	2
60 000 $ et plus	44,8	7,6	2
Refus de dévoiler le revenu	49,8	8,5	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Toujours au tableau 2.7.7, on constate que le taux d'accord pour que l'état civil apparaisse sur la carte unique d'accès aux services diminue à mesure que le revenu augmente. Ce taux passe de 59,6%, pour ceux dont le revenu est inférieur à 20 000 $, à 44,8% pour ceux avec un revenu de 60 000 $ et plus.

2.7.8 Les données biométriques

La figure 2.7 a permis de constater qu'une faible majorité (51,5%) des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour que certaines données biométriques figurent sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.8 révèle que cette opinion varie selon la région de résidence, et que la tendance observée diffère un peu de ce qui est ressorti pour les autres éléments étudiés dans la présente section. Bien que le taux d'accord le plus élevé soit également observé dans la région *Ailleurs au Québec* (56,9%), cette fois-ci le taux le plus faible caractérise la région de *Chicoutimi – Jonquière* (41,7%).

Tableau 2.7.8
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour que certaines données biométriques apparaissent sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**51,5**	**3,1**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	49,6	5,3	2
Québec	46,0	5,2	2
Sherbrooke	50,6	6,8	2
Trois-Rivières	53,9	7,1	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	45,8	6,4	2
Chicoutimi – Jonquière	41,7	6,8	2
Ailleurs au Québec	56,9	5,2	1

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.7.9 Le numéro d'identité

Au tout début de la présente section, la figure 2.7 avait permis de constater que 77,4% des Québécois de 18 ans et plus seraient d'accord pour qu'un numéro d'identité apparaisse sur la carte unique d'accès aux services. Le tableau 2.7.9 révèle que cette opinion varie selon la région de résidence. Le taux d'accord le plus élevé est observé dans la région *Ailleurs au Québec* (81,8%), alors que le taux le plus faible caractérise la région de *Montréal* (73,6%).

Tableau 2.7.9
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord pour qu'un numéro d'identité apparaisse sur la carte unique d'accès aux services, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**77,4**	**2,7**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	73,6	4,8	1
Québec	78,3	4,3	1
Sherbrooke	78,8	5,6	1
Trois-Rivières	80,8	5,5	1
Ottawa – Hull (partie québécoise)	81,2	5,0	1
Chicoutimi – Jonquière	77,3	5,7	1
Ailleurs au Québec	81,8	4,1	1

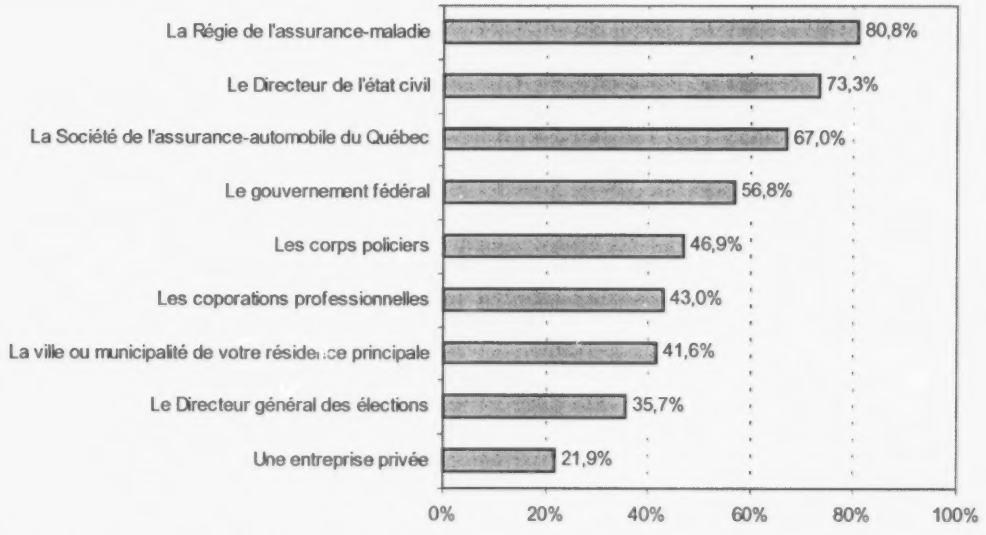
Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

2.8 L'organisme chargé de gérer la carte unique

Si une carte unique d'accès aux services gouvernementaux devait exister, quel serait l'organisme le plus apte à la gérer ? L'enquête a permis de mesurer le degré de confiance des Québécois envers certains organismes, et la figure 2.8 résume les résultats obtenus. **On observe que la *Régie de l'assurance-maladie du Québec* obtient la plus haute cote de confiance**, avec une proportion de 80,8% de gens qui déclarent faire *très* ou *assez confiance* à cet organisme pour gérer une telle carte.

Par la suite, le *Directeur de l'état civil* recueille un taux de confiance estimé à 73,3% et la *Société de l'assurance-automobile du Québec*, 67,0%. Dernier organisme à susciter la confiance d'une majorité de Québécois, on trouve ensuite le *gouvernement fédéral* (56,8%). Il est intéressant de constater que **l'analyse selon le sexe, le revenu du ménage et la région de résidence ne révèle pas de différences significatives** pour la préférence à l'égard de ces quatre organismes.

Figure 2.8
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui font confiance (très / assez) à certains organismes pour gérer la carte unique d'accès aux services



Toujours à la figure 2.8, on observe que les organismes suivants suscitent la confiance d'une minorité de Québécois : les *corps policiers* (46,9%), les *corporations professionnelles* (43,0%), la *ville ou municipalité* (41,6%), le *Directeur général des élections* (35,7%) et une *entreprise privée* (21,9%).

CHAPITRE 3 :
LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE SUR INTERNET

Le chapitre 3 aborde l'aspect du commerce électronique sur Internet. Dans un premier temps, la mesure de l'utilisation de ce réseau pour effectuer, en tout ou en partie, une transaction d'achat de bien ou de service est utile pour positionner les Québécois par rapport aux habitants des autres provinces ou pays environnants. Dans un deuxième temps, en relation avec les résultats du chapitre 1, l'étude des obstacles au commerce électronique permet de déceler ce qui entrave une adoption plus généralisée des inforoutes pour des fins de commerce électronique.

La section 3.1 révèle que 42% des Québécois de 18 ans et plus ont utilisé le réseau Internet au moins une fois. Parmi ceux-ci, 49% s'en sont servi au *moins une fois par semaine* au cours des six mois précédant l'enquête, 10% *une fois par mois*, 24% *quelques fois seulement*, alors que 17% ne l'ont pas utilisé du tout.

Parmi tous ceux qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, 59% déclarent s'en être servi pour se renseigner sur des produits de consommation. Un sur cinq (20%) a déjà pris la décision d'acheter un bien ou service à la suite d'une consultation Internet. Quant à la façon de payer ou de commander ces produits, 53% l'ont fait directement sur Internet, 52% se *sont rendus au magasin*, 40% ont utilisé *le téléphone ou le télécopieur*, et 27% ont payé sur *réception de la facture*.

Par ailleurs, on apprend que 10% des Québécois qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois y ont fait des transactions financières, et que 15% y ont fait des transactions non financières avec le gouvernement.

Enfin, l'enquête a permis de mesurer deux obstacles principaux au commerce électronique sur Internet. D'une part, le côté virtuel et déshumanisé de ces transactions provoque certaines réticences : les gens préfèrent les contacts personnels ou prendre connaissance du produit sur place. D'autre part, il y a des craintes quant à la sécurité de ces transactions, notamment la peur de voir son numéro de carte de crédit intercepté ou d'être victime d'une fraude.

Note

Dans le présent chapitre, les variables mesurées ont été analysées selon la région de résidence, le sexe et le revenu du ménage. Lorsqu'il est fait mention de ces variables, on peut conclure que les différences mesurées sont significatives sur le plan statistique. Dans le cas contraire, lorsque le texte n'en fait pas mention, on peut conclure que les différences entre les estimations ne sont pas significatives.

3.1 L'utilisation d'Internet au Québec

3.1.1 L'utilisation au moins une fois

En janvier 1999, **l'enquête a permis d'estimer que 41,5% des Québécois de 18 ans et plus avaient déjà utilisé le réseau Internet au moins une fois**. En sachant qu'il y a environ 5,5 millions de Québécois de 18 ans et plus, cette proportion représente environ 2 270 000 personnes.

Le tableau 3.1.1 permet d'observer des différences importantes selon la région de résidence, le revenu du ménage et le sexe. Sur le plan régional, on note que les taux d'utilisation sont les plus élevés dans la région métropolitaine de recensement de *Québec* (53,0%) et dans la partie québécoise de la région d'Ottawa – Hull (52,5%). À l'opposé, les taux les plus faibles caractérisent les régions d'*Ailleurs au Québec* (33,7%) et la grande région de *Trois-Rivières* (37,5%). Près d'un homme sur deux (48,6%) a déjà utilisé Internet; chez les femmes, cette proportion se situe à 34,9%. Enfin, on peut constater que le taux d'utilisation croît avec le revenu du ménage. De 30,8% chez les personnes provenant de ménages dont le revenu est inférieur à 20 000 $, ce taux passe à 65,1% pour ceux dont le revenu est de 60 000 $ ou plus.

Tableau 3.1.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà utilisé le réseau Internet, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**41,5**	**3,0**	**1**
Les régions métropolitaines de recensement			
Montréal	44,0	5,3	2
Québec	53,0	5,2	2
Sherbrooke	45,9	6,8	2
Trois-Rivières	37,5	6,9	2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	52,5	6,4	2
Chicoutimi – Jonquière	40,2	6,7	2
Ailleurs au Québec	33,7	4,9	2
Le sexe			
Femme	34,9	4,1	2
Homme	48,6	4,4	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	30,8	6,1	2
De 20 000 $ à 39 999 $	32,5	5,6	2
De 40 000 $ à 59 999 $	50,6	6,8	2
60 000 $ et plus	65,1	7,4	2
Refus de dévoiler le revenu	35,9	8,0	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

3.1.2 Le niveau d'utilisation

Le tableau 3.1.2 révèle que, **parmi les gens qui ont utilisé Internet au moins une fois, la moitié (48,6%) l'ont adopté et l'utilisent sur une base hebdomadaire,** ce qui représente un total de plus de 1,1 million de Québécois de 18 ans et plus. Une proportion de 10,3% utilise Internet un peu moins souvent, mais quand même au moins une fois par mois. Près du quart (23,8%) de ceux qui se sont déjà servi d'Internet au moins une fois l'ont utilisé *seulement quelques fois* au cours des six derniers mois.

Tableau 3.1.2
Utilisation d'Internet au cours des six derniers mois par les Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà utilisé ce réseau

Utilisation	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Au moins une fois par semaine	48,6	4,7	1
Au moins une fois par mois	10,3	2,8	2
Seulement quelques fois	23,8	4,0	2
Déjà utilisé, mais pas au cours des six derniers mois	17,4	3,7	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Finalement, toujours au tableau 3.1.2, on observe que parmi ceux qui ont déjà utilisé Internet, 17,4% ne l'ont pas utilisé du tout au cours des six derniers mois.

Pour cette question, on ne remarque pas de tendances significatives selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

3.2 Le commerce électronique

3.2.1 Se renseigner sur un bien ou service sur Internet

Parmi l'ensemble des Québécois qui ont utilisé le réseau Internet au cours des six derniers mois, **58,7% déclarent s'en être servi pour se renseigner sur un bien ou service**. On observe, au tableau 3.2.1, que 66,7% des internautes de sexe masculin se sont déjà servi d'Internet à cette fin; parmi les femmes, cette proportion se situe à 47,8%. Par ailleurs, les internautes habitant un ménage dont le revenu est supérieur ou égal à 60 000 $ sont les plus nombreux (74,9%) à avoir utilisé Internet pour se renseigner sur un bien ou service.

Tableau 3.2.1
Parmi les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, proportion qui a déjà utilisé ce réseau pour se renseigner sur un bien ou service, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**58,7**	**5,1**	**1**
Le sexe			
Femme	47,8	7,8	2
Homme	66,7	6,4	1
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	58,7	12,8	2
De 20 000 $ à 39 999 $	54,9	11,3	2
De 40 000 $ à 59 999 $	52,7	10,2	2
60 000 $ et plus	74,9	8,2	2
Refus de dévoiler le revenu	42,6	15,0	3

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

3.2.2 La décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet

Parmi les gens qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, **un sur cinq (19,5%) a déjà pris la décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet.** Les internautes de sexe masculin sont plus nombreux (27,5%) à avoir adopté ce comportement que les femmes (8,7%).

Sur le plan du revenu, on assiste à la même tendance qu'au paragraphe précédent. Ainsi, proportionnellement, ce sont les internautes faisant partie des ménages les plus fortunés qui ont été les plus nombreux à prendre une décision d'achat à la suite d'une consultation Internet. Cette proportion est de 35,6% parmi ceux habitant un ménage dont le revenu est de 60 000 $ ou plus et de 8,2% pour ceux de la tranche de revenu 20 000 $ à 39 999 $.

Tableau 3.2.2
Parmi les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois, proportion qui a déjà pris la décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet, selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**19,5**	**4,2**	**2**
Le sexe			
Femme	8,7	4,6	4
Homme	27,5	6,1	2
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	11,3	8,7	4
De 20 000 $ à 39 999 $	8,2	5,3	4
De 40 000 $ à 59 999 $	20,9	8,4	3
60 000 $ et plus	35,6	9,7	2
Refus de dévoiler le revenu	11,8	10,0	4

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

3.2.3 Le mode de commande ou de paiement

Le tableau 3.2.3 illustre les divers modes de commande ou de paiement utilisés par les internautes québécois qui ont décidé d'acheter un bien ou service à la suite d'une consultation Internet. En plus de décider de faire un achat par l'entremise d'Internet, **52,9% des internautes ont choisi de commander et payer le produit sur ce réseau**.

En ce qui a trait aux autres modes de commande ou de paiement, on note qu'une proportion semblable d'individus (52,1%) ont fait l'achat de ces biens et services en se rendant directement *au magasin*. On observe aussi que 39,8% des « cyber-acheteurs » ont préféré payer les produits commandés par le biais du *téléphone ou du télécopieur*. Enfin, un sur quatre (26,7%) a payé le produit sur réception de la facture.

Tableau 3.2.3
Moyens de commander ou de payer utilisés par les Québécois de 18 ans et plus qui ont déjà pris la décision d'acheter à la suite d'une consultation Internet

Utilisation	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Par Internet	52,9	11,8	2
En me déplaçant au magasin	52,1	11,9	2
Par téléphone ou télécopieur	39,8	11,7	2
Sur réception de la facture	26,7	10,5	3

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

3.2.4 Les transactions financières

Le tableau 3.2.4 révèle que **9,9% des internautes québécois de 18 ans et plus ont déjà fait des transactions financières sur Internet**.

Tableau 3.2.4
Proportion d'internautes québécois qui ont déjà effectué des transactions financières sur Internet

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**9,9**	**3,0**	**3**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Le faible nombre d'internautes ayant été rejoints par l'enquête ne permet pas ici de déceler des différences significatives, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

3.2.5 Les transactions non financières avec le gouvernement

Le tableau 3.2.5 permet d'observer que **14,8% des internautes québécois de 18 ans et plus déclarent avoir déjà fait des transactions non financières avec le gouvernement sur Internet**.

Tableau 3.2.5
Proportion d'internautes québécois qui ont déjà effectué des transactions non financières avec le gouvernement sur Internet, selon le sexe

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**14,8**	**3,6**	**2**
Le sexe			
Femme	9,5	4,4	3
Homme	18,6	5,3	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

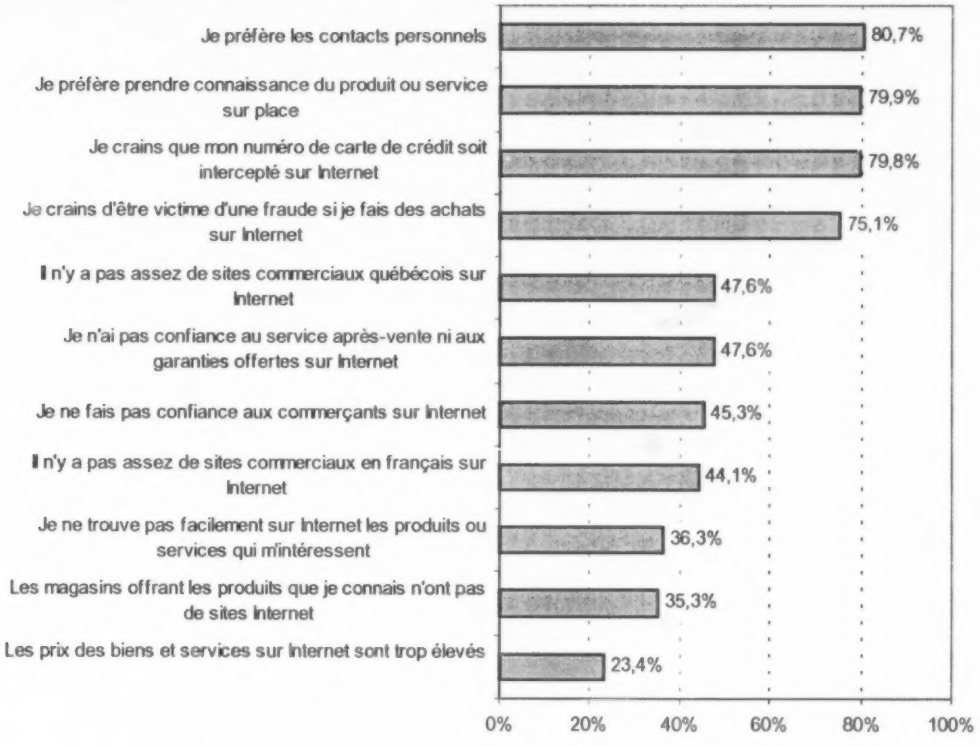
Les internautes de sexe masculin (18,6%) ont été plus nombreux à faire ce type de transactions que les internautes de sexe féminin (9,5%).

3.3 Les obstacles au commerce électronique

Par le biais de 11 énoncés, l'enquête a mesuré certains obstacles au développement du commerce électronique au Québec. En tête de liste, on trouve des obstacles de deux types très différents.

D'abord, **le côté virtuel et déshumanisé des transactions sur Internet est un obstacle de taille**. En effet, une très forte majorité de consommateurs disent *préférer les contacts personnels* (80,7%) ou *prendre connaissance du produit ou service sur place* (79,9%). **Le deuxième aspect concerne la sécurité des transactions**. Quatre internautes sur cinq (79,8%) *craignent que leur numéro de carte soit intercepté sur Internet*, alors qu'une proportion de 75,1% d'individus *craignent d'être victime d'une fraude s'ils font des achats sur Internet.*

Figure 3.3
Proportion[1] des internautes Québécois de 18 ans et plus qui sont d'accord (très / assez) avec certains énoncés présentant des obstacles au commerce électronique



[1] Les marges d'erreur associées à ces mesures sont toutes inférieures ou égales à 5,1%. Les cotes de précision sont de 1 ou 2.

Toujours à la figure 3.3, on remarque **qu'une minorité d'internautes sont d'accord avec les énoncés décrivant des obstacles liés à la langue ou à la région**. En effet, moins d'un sur deux (47,6%) est d'avis qu'*il n'y a pas assez de sites commerciaux québécois sur Internet*, et une proportion semblable (44,1%) déclare qu'*il n'y a pas assez de sites commerciaux en français sur Internet*.

Le manque de confiance est aussi un facteur qui préoccupe une minorité d'internautes québécois. En effet, 47,6% d'entre eux déclarent *ne pas faire confiance au service après-vente ni aux garanties offertes sur Internet*, et une proportion de 45,3% *n'a pas confiance aux commerçants sur Internet*.

Les trois derniers énoncés concernent l'offre de produits sur Internet, et la figure 3.3 révèle que ce sont ceux qui reçoivent les taux d'accord les moins élevés. Ainsi, un peu plus du tiers (36,3%) des internautes québécois sont d'accord avec l'énoncé *Je ne trouve pas facilement sur Internet les produits ou services qui m'intéressent*; une proportion semblable (35,3%) déclare que *les magasins offrant les produits que je connais n'ont pas de sites Internet* et, finalement, seulement le quart (23,4%) des usagers d'Internet considèrent que *les prix des biens et services sur Internet sont trop élevés*.

CHAPITRE 4 :
LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA VIE PRIVÉE

Le chapitre 4 aborde l'aspect de la protection de la vie privée et des renseignements personnels. Au Québec, plusieurs lois sont en place pour garantir cette protection. L'enquête a permis de mesurer la proportion de Québécois qui déclarent connaître l'existence de ces mécanismes. L'analyse s'intéresse également à la confiance des gens envers les transactions où le commerçant est situé hors Québec. Enfin, le chapitre donne les résultats de deux mesures réalisées auprès des internautes : (1) le désir de voir s'appliquer sur Internet les mêmes protections que celles prévues par les lois québécoises et (2) le niveau de confiance envers les mécanismes de protection actuels lors des transactions sur Internet.

La section 4.1 révèle que 71% des Québécois déclarent connaître l'existence des lois visant la protection de la vie privée et des renseignements personnels, tels que : la *Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;* la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;* le *Code civil du Québec;* la *Charte des droits et libertés de la personne;* la *Loi sur la protection des consommateurs;* etc. Lorsqu'il est question de transactions avec des organisations situées à l'extérieur du Québec, une minorité (39,4%) de Québécois déclarent être satisfaits de la protection dont ils bénéficient.

Quant aux internautes, la presque totalité (95%) croit que les protections garanties par les lois au Québec devraient également s'appliquer sur Internet. Toutefois, 40% de ces individus expriment de la satisfaction à l'égard des moyens existants pour assurer la protection de leur vie privée lors de transactions sur Internet.

Note

Dans le présent chapitre, les variables mesurées ont été analysées selon la région de résidence, le sexe et le revenu du ménage. Lorsqu'il est fait mention de ces variables, on peut conclure que les différences mesurées sont significatives sur le plan statistique. Dans le cas contraire, lorsque le texte n'en fait pas mention, on peut conclure que les différences entre les estimations n'étaient pas significatives.

4.1 La connaissance des mécanismes de protection de la vie privée

Au Québec, plusieurs mécanismes permettent la protection de la vie privée et des renseignements personnels. On pense notamment à : la *Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;* la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;* le *Code civil du Québec;* la *Charte des droits et libertés de la personne;* la *Loi sur la protection des consommateurs;* etc.

Le tableau 4.1 permet de constater que **70,7% des Québécois de 18 ans et plus déclarent être au courant de l'existence des lois destinées à protéger la vie privée et les renseignements personnels**. Le niveau de conscience augmente avec le revenu du ménage. En effet, parmi les personnes appartenant à un ménage dont le revenu est inférieur à 20 000 $, 63,9% disent connaître ces mécanismes, alors que parmi celles habitant les ménages plus fortunés (60 000 $ et plus), cette proportion est de 82,7%.

Tableau 4.1
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent connaître l'existence des lois visant la protection de la vie privée et des renseignements personnels, selon le revenu

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**70,7**	**2,9**	**1**
Le revenu brut du ménage (annuel)			
Moins de 20 000 $	63,9	6,5	2
De 20 000 $ à 39 999 $	70,6	5,5	1
De 40 000 $ à 59 999 $	74,1	6,2	1
60 000 $ et plus	82,7	5,8	1
Refus de dévoiler le revenu	63,5	8,3	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

4.2 La confiance lors des transactions hors Québec

Comme le révèle le tableau 4.2, **une minorité (39,4%) de Québécois font confiance (très / assez) à la protection dont ils bénéficient lorsqu'ils font des transactions avec des organisations situées hors Québec**. Les femmes sont plus méfiantes à cet égard : 35,9% d'entre elles sont de cet avis, contre 43,2% des hommes.

Tableau 4.2
Proportion de Québécois de 18 ans et plus qui déclarent faire confiance (très /assez) à la protection dont ils bénéficient lorsqu'ils font des transactions avec des organisations situées hors Québec, selon le sexe

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
L'ensemble des Québécois de 18 ans et plus	**39,4**	**3,0**	**1**
Le sexe			
Femme	35,9	4,2	2
Homme	43,2	4,4	2

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

4.3 Les mécanismes de protection sur Internet

Dans certains cas, poser la question revient à y répondre. Comme on peut le constater au tableau 4.3.1, **la presque totalité (95,0%) des internautes québécois croient que les protections garanties par les lois au Québec devraient également s'appliquer à leurs transactions sur Internet**. Il n'y a pas de différences significatives à cet égard, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

Tableau 4.3.1
Proportion des internautes québécois qui croient que les protections garanties par les lois au Québec devraient également s'appliquer à leurs transactions sur Internet

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**95,0**	**2,6**	**1**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

Par ailleurs, l'enquête a permis de mesurer que seule **une minorité (39,5%) d'internautes québécois sont satisfaits (très / assez) à l'égard des moyens existants pour assurer la protection de la vie privée et des renseignements personnels lors des transactions sur Internet.**

Tableau 4.3.2
Proportion des internautes québécois qui sont satisfaits (très / assez) à l'égard des moyens existants pour assurer la protection de la vie privée et des renseignements personnels sur Internet

Caractéristique	Estimation	Marge d'erreur	Cote
	%	%	
Les Québécois de 18 ans et plus qui ont utilisé Internet au cours des six derniers mois	**39,5**	**6,0**	**2**

Cote : 1 (très bonne précision); 2 (bonne précision); 3 (précision passable); 4 (précision faible).

De nouveau, pour cette question, l'enquête n'a pas permis de déceler des différences significatives, que ce soit selon le sexe, le revenu du ménage ou la région de résidence.

CHAPITRE 5 :
PORTRAIT SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

Ce chapitre présente un portrait socio-démographique des 1927 personnes qui ont pris part à l'enquête et dont l'entrevue était suffisamment avancée pour que le questionnaire soit considéré comme complet. Contrairement à l'ensemble des résultats des chapitres précédents, ces données ne sont pas pondérées et ne sont représentatives que des répondants, afin de permettre un éventuel exercice comparatif entre la structure de l'échantillon et la structure de la population québécoise âgée de 18 ans et plus.

Tableau 5.1
Distribution des répondants (nombre et proportion), selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Nombre	Proportion
	n	%
L'ensemble des répondants (complets) à l'enquête	**1927**	**100,0**
Les régions métropolitaines de recensement		
Montréal	343	17,8
Québec	369	19,1
Sherbrooke	214	11,1
Trois-Rivières	194	10,1
Ottawa – Hull (partie québécoise)	242	12,6
Chicoutimi – Jonquière	207	10,7
Ailleurs au Québec	358	18,6
Le sexe		
Femme	990	51,4
Homme	937	48,6
Le revenu brut du ménage (annuel)		
Moins de 20 000 $	434	22,5
De 20 000 $ à 39 999 $	508	26,4
De 40 000 $ à 59 999 $	322	16,7
60 000 $ et plus	397	20,6
Refus de dévoiler le revenu	266	13,8
Âge		
18 à 24 ans	273	14,2
25 À 34 ans	388	20,1
35 à 44 ans	477	24,8
45 à 54 ans	360	18,7
55 à 64 ans	203	10,5
65 ans et plus	226	11,7

Tableau 5.1 (suite)
Distribution des répondants (nombre et proportion), selon certaines caractéristiques

Caractéristique	Nombre	Proportion
	n	%
L'ensemble des répondants (complets) à l'enquête	**1927**	**100,0**
Occupation principale		
Étudiant	207	10,7
Agriculteur, pêcheur	11	0,6
Ouvrier, manœuvre, journalier	380	19,7
Vendeur, employé de bureau	210	10,9
Industriel, entrepreneur	50	2,6
Technicien	131	6,8
Enseignant	69	3,6
Professionnel	229	11,9
Cadre	43	2,2
Commerçant	27	1,4
Sans emploi	74	3,8
Retraité	287	14,9
Personne au foyer	190	9,9
Refus	19	1,0
Plus haut niveau de scolarité complété		
Aucun	3	0,2
Primaire	277	14,4
Secondaire ou l'équivalent	670	34,8
École de métiers	91	4,7
Collégial, cégep, institut technique, cours classique	395	20,5
Études universitaires sans l'obtention d'un baccalauréat.	86	4,5
Universitaire, 1er cycle (baccalauréat)	292	15,2
Universitaire, 2ième cycle (maîtrise)	74	3,8
Universitaire, 3ième cycle (doctorat ou Ph. D).	20	1,0
Refus	19	1,0
Langue maternelle		
Français	1725	89,5
Anglais	126	6,5
Autre	72	3,7
Refus	4	0,2
Langues comprises		
Français seulement	541	28,1
Anglais seulement	18	0,9
Français et anglais seulement	1152	59,8
Français et autre langue seulement	19	1,0
Anglais et autre langue seulement	11	0,6
Français, anglais et autre(s) langue(s)	181	9,4
Refus	5	0,3

CHAPITRE 6 :
LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Le chapitre 6 présente la méthodologie qui a été utilisée pour la réalisation de l'enquête ainsi que le cadre dans lequel les étapes de collecte des données se sont déroulées. La première section traite des étapes préparatoires – de la définition des concepts d'échantillonnage à la préparation finale du questionnaire de l'enquête. La deuxième section traite spécifiquement de la collecte des données, alors que la troisième décrit les procédures de pondération et d'estimation.

Enfin, en plus de présenter les mises en garde quant à l'utilisation des données, la quatrième section porte un jugement sur la qualité statistique de l'enquête et la portée de l'inférence statistique découlant des résultats.

6.1 La préparation de l'enquête

6.1.1 La population visée

La population visée par la présente enquête consiste en l'ensemble des personnes de 18 ans et plus résidant sur le territoire québécois au printemps 1998. Selon les estimations tirées du recensement de 1996 réalisé par Statistique Canada, cette population compterait environ 5,45 millions de personnes.

6.1.2 La base de sondage

L'enquête vise les Québécois et Québécoises de 18 ans et plus. Or, comme il n'existe pas une liste à jour et exhaustive de toutes ces personnes, il faut avoir recours à une base de sondage à deux degrés.

- Au premier degré, la base de sondage contient les ménages québécois munis du téléphone. Selon Statistique Canada, ils représenteraient 99,0% de l'ensemble des ménages québécois. De façon très stricte, les résultats présentés dans ce rapport ne concernent donc que cette portion de la population. Toutefois, la proportion de ménages n'ayant pas le téléphone étant si faible, on peut considérer, conformément à la pratique générale, qu'il n'y a pas d'entraves à généraliser les résultats à l'ensemble de la population visée.

- Au second degré, la base de sondage contient toutes les personnes de 18 ans et plus qui font partie des ménages échantillonnés au premier degré.

6.1.3 L'échantillon

L'échantillon a été stratifié selon un découpage géographique du Québec en sept régions. Ces régions sont formées des six *régions métropolitaines de recensement* (RMR) québécoises, soit (1) Chicoutimi – Jonquière, (2) Montréal, (3) Ottawa – Hull, (4) Québec, (5) Sherbrooke et (6) Trois-Rivières, ainsi que (7) de la portion du territoire non couverte par ces régions métropolitaines.

Comme il est illustré au tableau 6.1, l'échantillon a été réparti de façon à obtenir des estimations précises pour chacune de ces sept régions. Les régions plus populeuses, comme la *RMR* de *Montréal* ou le *reste du Québec*, ont été légèrement suréchantillonnées afin d'améliorer la précision des estimations globales, c'est-à-dire pour l'ensemble du Québec.

La taille de l'échantillon a été fixée de façon à respecter les contraintes budgétaires du mandat et d'obtenir un plan de sondage qui permettrait des estimations précises (marges d'erreur maximales sur les proportions inférieures ou égales à 6,9%) pour chacune des sept régions d'inférence. Ainsi, un total de 5 188 numéros de téléphone générés aléatoirement ont été utilisés pour les fins de l'enquête. De ce nombre, on s'attendait à ce qu'environ 3 380 numéros de téléphone (65 % de l'échantillon initial) correspondent à un ménage, les autres numéros étant hors service ou commerciaux. Dans les faits, 3 250 parmi les 5 188 numéros aléatoires correspondaient effectivement à un ménage.

Tableau 6.1
Description de l'univers de sondage, de la stratification et de la taille d'échantillon visée

	Nombre de logements	Population de 18 ans et plus	Taille de l'échantillon visée	Marge d'erreur attendue
		n		%
L'ensemble du Québec	**2849149**	**5470113**	**2000**	**3,0**
Les régions métropolitaines de recensement				
Montréal	1350677	2574143	400	4,9
Québec	279432	526134	350	5,2
Sherbrooke	62416	113180	200	6,9
Trois-Rivières	58911	108821	200	6,9
Ottawa – Hull (partie québécoise)	95453	183749	250	6,2
Chicoutimi – Jonquière	60424	120656	200	6,9
Ailleurs au Québec	941836	1843430	400	4,9

Une fois le ménage sélectionné, le choix d'un répondant se faisait à l'aide d'une grille de Kish, qui accorde à chaque personne admissible à l'enquête (18 ans et plus) une probabilité égale de sélection.

6.1.4 Le questionnaire

Le questionnaire a été conçu par un analyste en technologies de l'information du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), en collaboration avec l'ISQ et le chargé de projet du ministère de la Culture et des Communications. Il est pertinent de noter que M. Pierrôt Péladeau, de l'*Institut de recherches cliniques de Montréal, centre de bioéthique*, a été amené a commenter la version préliminaire du questionnaire.

Présentée en annexe, la version finale compte une trentaine de questions mesurant plus de 100 variables. Le questionnaire était disponible en français et en anglais sur le logiciel de collecte.

6.1.5 Le prétest

Un prétest a pour objet de valider l'instrument de collecte en s'assurant que les questions y sont claires et précises et qu'aucune ambiguïté ne subsiste. Il vise aussi à mesurer la longueur de l'entrevue téléphonique et à évaluer le taux de collaboration qu'on peut s'attendre d'obtenir lors de l'enquête.

Effectué à la mi-décembre auprès d'un échantillon de 324 numéros de téléphone générés aléatoirement, le prétest s'est soldé par un taux de collaboration de 55 %. La durée moyenne d'une entrevue a été de 17 minutes pour les répondants internautes, et de 13 minutes pour les non-internautes.

Les modifications apportées au questionnaire ont été mineures : le message d'introduction a été rectifié pour améliorer l'approche et favoriser un meilleur de taux de réponse; la formulation de quelques questions a été bonifiée; enfin, certains éléments ont été abandonnés.

En bref, au prix de quelques modifications mineures, le prétest a permis de constater que le questionnaire était prêt pour la collecte des données.

6.2 La collecte des données

6.2.1 Le déroulement

Les entrevues ont été faites par téléphone, à l'aide d'un logiciel de type ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur), par une équipe de 14 interviewers bilingues sous la supervision d'une chargée d'enquête. Pour tenter de rejoindre un répondant potentiel sélectionné, plus de dix tentatives étaient effectuées. Pour réduire au minimum l'impact de la non-réponse, une opération systématique de récupération des cas de premier refus a été effectuée.

6.2.2 La période de référence

La cueillette des données a été réalisée par l'ISQ, entre le 7 et le 31 janvier 1999.

6.2.3 Les résultats

- ***Globalement et par strate***

Un total de 2 004 entrevues ont été complétées, en tout ou en partie, pour un taux de collaboration de 72,5 % et un taux de réponse de 61,7 %. La durée moyenne d'une entrevue a été de 15 minutes pour les internautes et de 11 minutes pour les non-internautes.

Le tableau 6.2 présente le détail des résultats de la cueillette par strate. On y observe que dans l'ensemble, les objectifs spécifiés au tableau 6.1 au regard du nombre d'entrevues complétées

ont été atteints. Toutefois, dans certaines strates, dont la région métropolitaine de recensement de Montréal, le nombre d'entrevues complétées (357) est inférieur à l'objectif initial (400).

Tableau 6.2
Résultats de la collecte

	Numéros de téléphone valides	Entrevues complètes / partielles	Refus	Taux de réponse	Taux de collaboration
	n			%	
L'ensemble du Québec	**3250**	**2004**	**762**	**61,7**	**72,5**
Les régions métropolitaines de recensement					
Montréal	633	357	165	56,4	68,4
Québec	593	377	141	63,6	72,8
Sherbrooke	344	221	81	64,2	73,2
Trois-Rivières	346	203	99	58,7	67,2
Ottawa – Hull (partie québécoise)	400	254	91	63,5	73,6
Chicoutimi – Jonquière	316	213	54	67,4	79,8
Ailleurs au Québec	618	379	131	61,3	74,3

C'est dans la région métropolitaine de recensement de Chicoutimi – Jonquière qu'on observe le meilleur taux de réponse (67,4%) et le meilleur taux de collaboration (79,8%). À l'opposé, dans les régions de Montréal et de Trois-Rivières, le taux de réponse est sous la barre des 60%, alors que le taux de collaboration est proche de 70%.

6.3 L'estimation

6.3.1 La pondération

La pondération a pour but de permettre l'inférence des résultats observés à la population étudiée en respectant le plan de sondage qui a permis de recueillir les données. En fait, le poids accordé à un individu reflète le nombre de personnes qu'il « représente » dans la population. Ce poids est donc fonction de deux réalités. Initialement, il représente l'inverse de la probabilité de sélection d'un individu dans sa strate. Ensuite, dans le calcul du poids réel de l'individu, il faut aussi tenir compte de la structure de la réponse observée dans la strate à laquelle celui-ci appartient, **en supposant que le profil des non-répondants de cette strate est semblable au profil des répondants**.

Soit N_h = nombre total de ménages de la strate h

Soit n_h = nombre de ménages sélectionnés pour faire partie de l'échantillon de la strate h

Soit r_{ni} = le taux de réponse des ménages où le répondant sélectionné est non branché

et $n18_j$ = le nombre de personnes de 18 ans et plus du ménage

Alors le poids W_{hij} accordé au répondant i du ménage j de la strate h se calcule comme suit :

$$W_{hij} = \underbrace{\frac{N_h}{n_h}}_{\text{Poids ménage}} \times \underbrace{n18_j}_{\substack{\text{Pour obtenir} \\ \text{le poids-individu}}}$$

Enfin, les poids de sondage des répondants ont été ajustés (post-stratifiés) pour tenir compte de la structure âge / sexe de la population québécoise, telle que mesurée lors du dernier recensement (1996). Il est à noter que la sélection aléatoire du répondant dans son ménage avait été assez efficace pour obtenir un échantillon représentatif de la population. Ainsi, les facteurs de post-stratification utilisés sont assez près de l'unité, variant de 0,75 à 1,5.

6.3.2 La méthode d'estimation

Le plan de sondage qui a été utilisé dans le cadre de cette enquête était un plan stratifié simple, où la sélection d'un échantillon s'est faite par échantillonnage aléatoire simple, au moyen d'une génération aléatoire de numéros de téléphone, dans chaque strate. Les estimations effectuées dans le cadre de ce rapport seront présentées sous forme de tableaux croisés. Les variances d'échantillonnage et les marges d'erreur ont été calculées **selon le plan de sondage et en tenant compte des facteurs de post-stratification,** à l'aide des logiciels SAS et SUDAAN.

6.4 La qualité des estimations

Tout résultat tiré d'une enquête ou d'un recensement est potentiellement entaché d'erreurs. Ces erreurs se classent en deux catégories. Il y a d'une part les erreurs dues à l'échantillonnage, causées par le fait que seule une partie de la population visée est enquêtée à travers un échantillon aléatoire. Ces erreurs sont contrôlables *a priori* dans le cadre de la définition du plan de sondage et de l'établissement de la taille d'échantillon. De plus, elles sont quantifiables *a posteriori* et permettent de prendre en considération la variabilité des estimations produites lors de leur analyse.

D'autre part, il y a les erreurs qui ne sont pas attribuables à l'échantillonnage. Parmi celles-ci se trouvent les différents types de biais pouvant affecter les résultats : biais dus à la non-réponse, biais dus aux opérations ou au mode de collecte, biais de réponse, couverture insuffisante ou excessive de la population par la base de sondage, etc. Les erreurs non dues à l'échantillonnage ne sont pas formellement quantifiables comme le sont celles de la première catégorie. Il est donc important de tenter le plus possible de détecter leur présence et d'évaluer, le cas échéant, leur ampleur et leur impact.

Dans un premier temps seront examinées les erreurs dues à l'échantillonnage lors de l'enquête, en regard particulièrement de celles escomptées au départ. Dans un deuxième temps, les sources potentielles d'erreurs non attribuables à l'échantillonnage seront étudiées.

On peut statuer sur la **qualité** des estimations en examinant leur **précision** et leur **fiabilité**. Les taux de réponse, globalement et par question, permettent notamment de poser un jugement éclairé sur la **fiabilité** des résultats obtenus. Par ailleurs, la marge d'erreur et le coefficient de variation (C.V.) d'une estimation permettent de juger de la **précision** de celle-ci. En fonction de ces observations, le chercheur peut juger de l'importance des erreurs de mesure, des risques de biais et de la portée possible de l'inférence statistique.

6.4.1 Les erreurs dues à l'échantillonnage

Les erreurs reliées à l'échantillonnage sont mesurées à l'aide de la marge d'erreur et du coefficient de variation.

La marge d'erreur (m.e.) est une mesure de précision de l'estimation et se définit comme suit :

$$\text{m.e.} = 1.96 * \sqrt{(\text{variance de l'estimation})}$$

À partir de la marge d'erreur, il est possible de définir l'intervalle de confiance (I.C.) à 95 % qui est associé à l'estimation :

$$\text{I.C.} = \text{estimation} \pm \text{m.e.}$$

Cet intervalle illustre l'étendue des valeurs possibles que peut prendre la variable étudiée dans la population observée. Cela signifie que si l'on refaisait le sondage à plusieurs reprises, 19 intervalles sur 20 contiendraient la valeur réelle de la proportion estimée.

Le coefficient de variation (C.V.) est une mesure qui permet de quantifier la précision de l'estimation, et il se définit comme suit :

$$\text{C.V.} = \frac{\text{marge d'erreur}}{(1.96 * \text{estimation})}$$

Cette mesure contribue à faciliter l'interprétation quant à la précision d'une estimation. Plus le C.V. est élevé, moins précise est l'estimation et vice versa. Notamment, il faut être très prudent lors de l'utilisation des estimations dont le C.V. est très élevé (supérieur à 25 %), ce qui indique une très grande variabilité de l'estimation. Ces estimations ne devraient être utilisées qu'à titre indicatif. Le C.V. a également l'avantage de permettre de comparer la précision de différentes estimations entre elles. Le tableau ci-dessous présente la relation entre le C.V. et la précision de l'estimation utilisée par l'ISQ.

Relation entre la valeur d'un coefficient de variation et la précision de l'estimation associée

C.V.	Cote	Précision de l'estimation
≤ 5 %	1	très bonne
5 % < C.V. ≤ 15 %	2	bonne
15 % < C.V. ≤ 25 %	3	passable
>25 %	4	faible

Afin de permettre au lecteur de poser un jugement rapide sur la valeur d'une estimation, les coefficients de variation (C.V.) sont remplacés dans les tableaux par des cotes de précision. Ces cotes sont définies dans le tableau ci-dessus.

Dans le cadre de la présente enquête, il n'y a pas lieu de s'inquiéter sur la précision de la grande majorité des estimations effectuées, les cotes de précision étant, dans l'ensemble, soit très bonnes (1) ou bonnes (2). Toutefois, la prudence est de mise lorsqu'on s'intéresse spécifiquement aux résultats des questions pour lesquelles il n'y a eu qu'un petit nombre de répondants, du fait que certaines estimations sont alors moins précises. Dans l'analyse de ces résultats, il est donc indiqué de prendre en considération la marge d'erreur et la cote de précision.

Il est à noter que dans la région métropolitaine de recensement de Montréal, la taille d'échantillon – plus faible que prévue – n'a pas permis d'atteindre les objectifs de précision fixés *a priori*. Néanmoins, la marge d'erreur maximale observée (5,2%) demeure bien au-dessous du seuil fixé à 6,9 %.

6.4.2 Les erreurs non dues à l'échantillonnage

Comme il a été mentionné précédemment, les erreurs non dues à l'échantillonnage peuvent provenir de plusieurs sources : un mauvais taux de réponse (global ou partiel), des questions difficiles à interpréter, des erreurs de saisie ou des réponses volontairement fausses données par les répondants.

- **Le taux de réponse globale et la non-réponse partielle**

La plus importante erreur non due à l'échantillonnage est celle causée par la non-réponse. En effet, la non-réponse peut introduire des biais dans les résultats.

La non-réponse est totale lorsque, pour une raison ou une autre, un individu choisi n'a pu être interviewé. Le taux de réponse globale est un indicateur de la qualité de l'enquête, notamment au regard des biais dus à la non-réponse qui pourraient être introduits dans les estimations. Le taux de réponse globale obtenu pour l'enquête est de 61,7 %. Comme il a été mentionné précédemment (section 6.3.1), deux techniques ont été mises en œuvre pour diminuer le biais causé par le nombre de non-réponses, notamment l'ajustement pour la non-réponse et la post-stratification. Toutefois, le taux de réponse globale est bon et il n'y a pas lieu de craindre *a priori* une influence négative sur la fiabilité des estimations obtenues. Les taux de réponse par région de résidence sont aussi satisfaisants.

La non-réponse est partielle lorsque seulement une partie du questionnaire a été remplie. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à environ 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. Toutefois, lorsque ce taux est supérieur, des mises en garde doivent être faites à l'égard de la présence de biais. Une analyse de la non-réponse partielle est alors effectuée. Elle consiste à évaluer la non-réponse pour chaque question, à cibler les cas problématiques et à déterminer l'importance de la non-réponse partielle. À noter que le taux de non-réponse à chaque

question est obtenu par le rapport entre le nombre d'individus n'ayant pas répondu à la question et le nombre d'individus devant répondre à cette question (répondants potentiels).

Une seule question de l'enquête a atteint un taux de non-réponse partielle supérieur à 5%. Il s'agit de la question mesurant le revenu du ménage, caractérisée par 13% de non-réponse partielle. C'est pourquoi, dans l'analyse selon le revenu, la catégorie *refus / ne peut préciser* a été considérée au même titre que les tranches de revenu.

Mis à part ce cas précis, la non-réponse partielle ne semble pas être un problème important à l'égard de la présence de biais potentiel.

- **L'interprétation des questions**

En général, la majorité des répondants ont semblé bien comprendre les questions posées, et les réponses fournies étaient pertinentes.

- **Les erreurs de saisie**

La cueillette des données a été réalisée à l'aide d'un logiciel de type ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur). Ce logiciel permet d'effectuer les sauts de questions de façon automatique et il fait en sorte que les répondants admissibles à répondre à une question puissent y répondre. Finalement, la réponse saisie pour chaque question devait être validée par l'interviewer avant qu'il ne passe à la question suivante. Il n'y a donc pas lieu de craindre que des erreurs de saisie aient amené des biais dans les résultats.

- **Les réponses volontairement faussées**

Il n'existe pas de moyen absolu d'assurer la véracité de toutes les réponses reçues dans le cadre d'une entrevue téléphonique. Cependant, dans le contexte de cette enquête, rien ne laisse supposer que des répondants ont délibérément fourni des réponses erronées.

6.4.3 Appréciation globale

Dans le contexte et en tenant compte des mises en garde des sections précédentes, on peut conclure que le potentiel d'analyse des données de l'enquête est très bon. Il n'y a donc pas de problème à inférer les résultats à la population étudiée en utilisant la pondération ajustée qui tient compte de la non-réponse.

ANNEXE 1 :
LE QUESTIONNAIRE

Sondage sur la sécurité des transactions sur l'inforoute

Bonjour, mon nom est _____ de l'Institut de la statistique du Québec. Nous menons actuellement une étude pour le ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux afin de connaître les habitudes de la population en matière de transactions et leurs perceptions sur les moyens d'identification.

Lire au besoin:

Les données recueillies seront grandement utiles au ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux en vue de proposer une politique québécoise portant sur l'identification électronique sur Internet.

Les données recueillies seront gardées confidentielles. Le ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux désire établir des normes de sécurité et de confidentialité afin de protéger la vie privée des individus et les renseignements personnels à leur sujet.

Section 1 Transactions en général

Je vais tout d'abord vous poser des questions d'ordre général sur la façon dont vous effectuez vos achats et transactions bancaires et financières.

Q1 Au cours des trois derniers mois (octobre à décembre 1998), vous est-il arrivé d'acheter des biens ou des services par l'un ou l'autre des moyens suivants ?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- En me déplaçant au magasin			
b- Par catalogue			
c- Par téléphone ou télécopieur			
d- Par Internet			

Q2 Au cours des trois derniers mois, avez-vous effectué des retraits d'argent de l'une ou l'autre des façons suivantes ?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- Au comptoir			
b- Au guichet automatique			
c- Chez un commerçant acceptant la carte de débit			

Q3 Au cours des trois derniers mois, avez-vous effectué des dépôts ou transferts de fonds de l'une ou l'autre des façons suivantes ?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- Au comptoir			
b- Au guichet automatique			
c- Par dépôt pré-autorisé (ex. paie)			
d- Par téléphone			
e- Par Internet			

Q4A **Payez-vous vous-même des factures de services publics (ex. : électricité, téléphone, câble)?**

Oui
Non PAQ 5A

Q4B **Au cours des trois derniers mois, avez-vous payé des factures de services publics de l'une ou l'autre des façons suivantes ?**

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- Par courrier postal			
b- Au comptoir			
c- Au guichet automatique			
d- Par retrait pré-autorisé			
e- Par téléphone			
f- Par Internet			

Q5A **Payez-vous vous-même des comptes de cartes de crédit (ex. : VISA, Mastercard, Sears, Eaton, etc.)?**

Oui
Non PAQ 6 sauf si Q4A=non, alors PAQ Section 2
Ne s'applique pas PAQ 6 sauf si Q4A=non, alors PAQ Section 2
(ne possède pas de carte de crédit)

Q5B **Au cours des trois derniers mois, avez-vous payé des comptes de cartes de crédit de l'une ou l'autre des façons suivantes ?**

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- Par courrier postal			
b- Au comptoir			
c- Au guichet automatique			
d- Par retrait pré-autorisé			
e- Par téléphone			
f- Par Internet			

Q6 **Au cours des six prochains mois, prévoyez-vous changer de moyen pour régler des factures ou des comptes ?**

Oui
Non PAQ Section 2
Ne sait pas PAQ Section 2

Q7 **Quel sera le nouveau moyen que vous prévoyez principalement utiliser?**
Ne pas lire les choix et une seule réponse possible.

Par courrier postal
Au comptoir
Au guichet automatique
Par retrait pré-autorisé
Par téléphone
Par Internet

Ne sait pas

Section 2 Cartes de services actuelles

Je vais maintenant vous poser des questions d'ordre général sur les cartes ou pièces d'identité que l'on vous demande le plus souvent et sur celles que vous préférez présenter.

Q8 **Quelle est la carte ou pièce d'identité qui vous est le plus souvent demandée pour obtenir des services autres que ceux pour lesquels celle-ci est principalement destinée (ex. : pour encaisser un chèque ou pour obtenir une carte d'abonnement à un club vidéo)?**
Ne pas lire les choix et une seule réponse possible

Carte Assurance-maladie
Permis de conduire
Carte Assurance sociale
Passeport
Carte de crédit
Carte de débit
Certificat de naissance (Direction de l'état civil)
Déclaration solennelle
Comptes de services publics (téléphone, câblo, Hydro, etc.)
Ne sait pas
Autres : à identifier
Ne s'applique pas

Q9 **Lorsqu'on vous en donne le choix, quelle est la carte ou pièce d'identité que vous préférez présenter (ex. : pour encaisser un chèque ou pour obtenir une carte d'abonnement à un club vidéo)?**
Ne pas lire les choix et une seule réponse possible

Carte Assurance-maladie
Permis de conduire
Carte Assurance sociale
Passeport
Carte de crédit
Carte de débit
Certificat de naissance (Direction de l'état civil)
Déclaration solennelle
Comptes de services publics (Bell, Hydro, câblo, etc.)
Autres : à identifier
Ne sait pas

Q10 **Pourquoi préférez-vous présenter cette carte ou pièce d'identité ?**
Ne pas lire les choix et plusieurs réponses possibles

Présence de la photo sur cette carte
Carte est la plus facile d'accès dans mon portefeuille
Autre, préciser

Section 3 Réceptivité pour une seule carte de services ou pièce d'identité

Q11A Êtes-vous en accord ou en désaccord à ce qu'il n'y ait qu'une seule carte ou pièce d'identité donnant accès à l'ensemble des services au Gouvernement du Québec (ex. : santé, conduite automobile, éducation, Régie des rentes) ?

En accord En désaccord Ne sait pas

Q11B Dans le cas où il n'y aurait qu'une seule carte, seriez-vous en accord ou en désaccord pour qu'elle soit également utilisée pour des services du secteur privé ?
(ex. : cartes de débit, cartes de crédit, club vidéo, location d'automobile)

En accord En désaccord Ne sait pas

Q12 Je vais vous lire une série d'énoncés relativement à l'émission d'une seule carte ou pièce d'identité. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous êtes très d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord.

Rotation en trois blocs des énoncés a, b et c, d et e.

	Degré d'accord
a- Cette carte ou pièce d'identité pourrait remplacer beaucoup de cartes, telles que le permis de conduire, la carte d'assurance-maladie, etc.	
b- Cette carte ou pièce d'identité permettrait de mieux protéger les renseignements personnels sur les individus recueillis et utilisés par l'État.	
c- Cette carte ou pièce d'identité permettrait de mieux protéger les renseignements personnels sur les individus recueillis et utilisés par les entreprises.	
d- Cette carte ou pièce d'identité constituerait un moyen de contrôle de l'État sur les citoyens.	
e- Cette carte ou pièce d'identité constituerait un risque d'abus par les entreprises quant aux renseignements obtenus sur les individus.	

Q13 Je vais vous lire une série de renseignements susceptibles d'apparaître sur cette seule carte ou pièce d'identité. Dites-moi si vous seriez d'accord ou non avec chacun d'eux. Répondez par oui ou non.

	Oui	Non
a- Photo du détenteur		
b- Nom et prénom		
c- Adresse		
d- Date de naissance		
e- Lieu de naissance		
f- Taille, couleur des yeux		
g- Statut civil		
h- Empreintes digitales, de la voix, de la rétine de l'œil (données biométriques)		
i- Numéro d'identité		

Q14 **À quelle organisation feriez-vous confiance pour gérer cette seule carte ou pièce d'identité? Dites-moi si vous êtes très en confiance, assez en confiance, peu en confiance ou pas du tout en confiance.**
Rotation des énoncés de **a** à **g**.
Rotation des énoncés de h et i.
Lire les exemples entre parenthèses.

	Degré de confiance
a-La ville ou la municipalité de votre résidence principale	
b-Le Directeur de l'état civil (organisme qui émet les certificats de naissance)	
c-Les corps policiers (municipal, provincial ou fédéral)	
d-Le Directeur général des élections	
e-Les corporations professionnelles (ex. : les notaires, comptables, etc.)	
f-La Régie de l'assurance-maladie du Québec	
g-La Société de l'assurance automobile du Québec	
h-Le gouvernement fédéral	
i- Une entreprise privée	

Section 4 Commerce électronique chez les internautes

Q15 **Avez-vous déjà entendu parlé d'Internet ?**

Oui
Non PAQ à la section 5

Q16A **Avez-vous déjà utilisé Internet ?**

Oui
Non PAQ 20

Q16B **Au cours des six derniers mois, lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre utilisation d'Internet ?**
Lire les énoncés et une seule réponse possible

J'ai utilisé Internet au moins une fois par semaine.
J'ai utilisé Internet à l'occasion, au moins une fois par mois.
Je n'ai utilisé Internet que quelques fois seulement.
J'ai déjà utilisé Internet régulièrement mais je ne l'utilise plus.

Q17A **Vous êtes-vous déjà renseigné sur des biens ou services sur Internet ?**

Oui
Non PAQ 18A

Q17B **À la suite d'une consultation Internet, avez-vous déjà pris la décision d'acheter un bien ou un service ?**

Oui
Non PAQ 18A

Q17C Vous est-il arrivé de vous procurer ces biens ou services de l'une ou l'autre des façons suivantes?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
a- En me déplaçant au magasin ?			
b- Sur réception de la facture ?			
c- Par téléphone ou télécopieur ?			
d- Par Internet ?			

Q18 Au cours des six derniers mois, lorsque vous avez navigué sur Internet...

a) ... avez-vous effectué des transactions bancaires ou financières (ex. : payer des factures, transfert de fonds, relevé d'opérations, acheter et payer des actions, des obligations, des fonds mutuels, etc.) ?

Oui
Non

b) ...avez-vous effectué des transactions non financières avec le gouvernement (ex. : demander des renseignements sur un programme public, obtenir gratuitement une publication) ?

Oui
Non

Q19 Je vais vous énumérer une série d'obstacles aux transactions sur Internet. Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les énoncés suivants ?

	Degré d'accord	Ne sait pas	Ne s'applique pas
a- Je préfère les contacts personnels.			
b- Je ne trouve pas facilement sur Internet les produits et services qui m'intéressent.			
c- Je préfère prendre connaissance du produit ou service sur place.			
d- Les magasins offrant les produits que je recherche n'ont pas de site Internet.			
e- Les prix des biens et services sur Internet sont trop élevés.			
f- Il n'y a pas assez de sites commerciaux en français sur Internet.			
g- Il n'y a pas assez de sites québécois sur Internet.			
h- Je n'ai pas confiance au service après vente ni aux garanties offertes sur Internet.			
i- Je ne fais pas confiance aux commerçants sur Internet.			
j- Je crains que mon numéro de carte de crédit soit			

intercepté sur Internet.			
k- Je crains d'être victime d'une fraude si je fais des achats sur Internet.			

Section 5 Protection des renseignements personnels et de la vie privée

Q20. Êtes-vous au courant qu'il existe au Québec des lois pour protéger vos renseignements personnels et votre vie privée lors de vos transactions ?
(ex. : achat et paiement de biens et services, factures, etc.)

Oui
Non

Q21. Quel est votre degré de confiance avec le niveau de protection actuel lors de vos transactions avec des entreprises ou organisations situées à l'extérieur du Québec (ex : achat de biens à l'extérieur du Québec) ?

Très en confiance
Assez en confiance
Peu en confiance
Pas du tout en confiance
Ne sait pas

Ne poser les 2 questions suivantes que si Q16A=oui et si Q16B=une des deux premières réponses

Q22 Croyez-vous que les protections garanties par les lois au Québec devraient également s'appliquer à vos transactions sur Internet ?

Oui
Non

Q23 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'ensemble des moyens existants visant à assurer la protection des renseignements personnels et de la vie privée lors de vos transactions sur Internet? Diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait ?

Très satisfait
Satisfait
Peu satisfait
Pas du tout satisfait
Ne sait pas

Section 6 Profil socio-démographique

Les questions suivantes serviront à établir le profil socio-démographique des répondants au sondage.

Q24 Quel est votre sexe ?

Femme
Homme

Q25 À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

18-24 ans
25-34 ans
35 à 44 ans
45 à 54 ans
55 à 64 ans
65 ans et plus
Refus

Q26 Quelle est votre principale occupation ?

Étudiant
Agriculteur, pêcheur
Ouvrier, manœuvre, journalier
Vendeur, employé de bureau
Industriel, entrepreneur
Technicien
Enseignant
Professionnel
Cadre
Commerçant
Sans emploi
Retraité
Personne au foyer
Refus
Autre, préciser : _____

Q27 Quel est votre plus haut niveau de scolarité complété ?

Aucun
Primaire
Secondaire ou l'équivalent
École de métiers
Collégial, cégep, institut technique, cours classique
Études universitaires sans l'obtention d'un baccalauréat
Universitaire, 1er cycle (baccalauréat)
Universitaire, 2e cycle (maîtrise)
Universitaire, 3e cycle (doctorat ou Ph. D)
Autre, préciser_____
Refus

Q28 Quelle est votre langue maternelle ?

Français
Anglais
Autre, préciser :

Q29 Quelle(s) langue(s) comprenez-vous ? (une seule réponse possible)

Français seulement
Anglais seulement
Français et anglais seulement
Français et autre langue seulement
Anglais et autre langue seulement
Français, anglais et autre(s) langue(s)

Q30 Quel est le code postal de votre résidence principale ?

|__||__||__| |__||__||__|

Q31 Dans quelle catégorie situez-vous le revenu annuel avant impôt de l'ensemble des membres de votre foyer ?

Moins de 20 000 $
De 20 000 à 39 999 $
De 40 000 à 59 999 $
60 000 $ et plus
Ne sait pas
Refus

Merci de votre collaboration